

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ À  
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN PSYCHOLOGIE

PAR  
ISABELLE LAVIOLETTE

L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL  
ET L'ACTUALISATION DE SOI  
DANS LE SECTEUR DES SERVICES SOCIAUX

Avril 1994

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

## Tables des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
 <b>Chapitre I - Contexte théorique</b>	
Notion d'épuisement professionnel.....	4
Symptomatologie et étapes de l'épuisement professionnel.....	9
L'étiologie de l'épuisement professionnel.....	18
L'actualisation de soi .....	26
L'épuisement professionnel et l'actualisation de soi.....	33
Buts et hypothèses de la recherche.....	38
 <b>Chapitre II - Méthode</b>	
Sujets .....	42
Instruments .....	46
Procédure .....	54
Traitement des données .....	55
 <b>Chapitre III - Analyse et discussion des résultats</b>	
Vérification de la validation du MBI version française .....	58
Analyses de vérification des hypothèses.....	62
Analyses secondaires.....	69
Discussion des résultats.....	77
 <b>Conclusion .....</b>	 <b>84</b>

## Sommaire

Cette recherche a pour objectif de vérifier l'incidence de certains éléments de la personnalité sur le développement de l'épuisement professionnel.

Plus particulièrement, elle vise à vérifier l'existence de liens entre l'actualisation de soi et les trois dimensions de l'épuisement professionnel décrites par Maslach et Jackson (1986), soit l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel. Les hypothèses de la recherche stipulent que plus un individu est faiblement actualisé, possède un faible degré de compétence temporelle et d'autodétermination plus il expérimentera de l'épuisement émotionnel, de la dépersonnalisation et moins il percevra d'accomplissement personnel au travail.

L'échantillon est constitué de 129 intervenants et cadres de premier niveau du Centre des Services Sociaux du Montréal Métropolitain oeuvrant dans les services de protection à l'enfance. L'épuisement professionnel est mesuré par la version française traduite par Alain et Gévry (1986) du Maslach Burnout Inventory alors que l'actualisation de soi est évaluée au moyen du Personal Orientation Inventory.

Les résultats confirment en partie les hypothèses. Des relations significatives sont observées entre l'actualisation de soi, la compétence temporelle, l'autodétermination et deux dimensions de l'épuisement professionnel soit l'épuisement émotionnel et l'accomplissement personnel. La dépersonnalisation est seulement corrélée avec la compétence temporelle et cette corrélation est relativement faible. Cette recherche démontre que plus les niveaux d'actualisation de soi, de compétence temporelle et d'autodétermination sont faibles, plus l'épuisement émotionnel est élevé et l'accomplissement personnel faible.

Des analyses secondaires faites sur les dix sous-échelles du Personal Orientation Inventory et sur l'épuisement professionnel font ressortir l'estime de soi comme étant la variable qui prédit le mieux la variance de l'épuisement professionnel.

Finalement, certaines analyses statistiques faites sur la version française du Maslach Burnout Inventory (Alain et Gévry, 1986) ont révélé que les coefficients de consistance interne et d'intercorrélation entre les variables sont similaires à ceux de Gévry (1987) et à ceux de la version originale américaine de Maslach et Jackson (1981).

### Remerciement

L'auteur désire exprimer sa reconnaissance à son directeur de mémoire, Monsieur Jacques Rousseau, pour son précieux support.

L'épuisement professionnel est un concept relativement nouveau et encore peu étudié au Québec. Il a été identifié pour la première fois par Freudenberger en 1974 et depuis, plusieurs auteurs, principalement d'origine américaine, se sont penchés sur ce phénomène sans en arriver à une compréhension claire et globale.

Le syndrome d'épuisement professionnel affecte un grand nombre d'intervenants oeuvrant dans le milieu des services humains et entraîne des conséquences sur la vie professionnelle, sociale et familiale de l'individu épuisé ainsi que sur l'organisation pour laquelle il travaille. (Freudenberger et Richelson, 1980; Pines, Aronson et Kafry, 1982).

Ce désordre est attribué à des facteurs environnementaux reliés à des caractéristiques stressantes du travail et à des facteurs de personnalité. Beaucoup de recherches antérieures ont mis l'accent sur les facteurs environnementaux en sous-estimant l'impact de la personnalité sur le développement de ce syndrome. Cependant ces recherches ne peuvent répondre à la question suivante: pourquoi, dans un même environnement de travail, une personne ressent-elle de l'épuisement professionnel alors qu'une autre n'en vivra pas ou très peu? Il est donc essentiel d'évaluer la contribution des facteurs de

personnalité afin de mieux comprendre l'émergence de l'épuisement professionnel.

Dans cette perspective, cette étude propose de vérifier les relations entre la tendance à l'actualisation de soi et l'épuisement professionnel auprès d'une population fréquemment touchée par ce phénomène soit les intervenants et cadres de premier niveau oeuvrant dans le domaine des services sociaux.

Cette recherche se divise en trois parties. Le premier chapitre présente une revue de la documentation sur l'épuisement professionnel, sur l'actualisation de soi et sur leurs relations empiriques. Les hypothèses de recherche complètent ce chapitre. Le deuxième chapitre présente le déroulement de la recherche, décrit les sujets impliqués et les instruments de mesures utilisés dans la recherche. Enfin, le troisième chapitre décrit les résultats des analyses statistiques et présente la discussion de ces résultats.



## CONTEXTE THÉORIQUE

Ce chapitre situe sur le plan théorique et expérimental le concept d'épuisement professionnel et celui de l'actualisation de soi. Dans un premier temps, les définitions importantes, la symptomatologie, la progression et l'étiologie de l'épuisement professionnel sont présentées. Puis, dans un second temps, l'actualisation de soi est abordée, pour finalement, établir les relations entre ces deux concepts. La présentation des objectifs et hypothèses de la recherche termine ce chapitre.

### Notion de l'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel (E.P.) est un concept relativement nouveau dans la littérature scientifique. Depuis quelques années, on assiste à un intérêt grandissant face à cette problématique. Cet intérêt a même dépassé le cercle restreint des spécialistes et on peut en voir comme preuve le nombre grandissant d'articles de journaux et de revues qui traitent de façon vulgarisée des caractéristiques du "burnout" et des moyens à mettre en place pour contrer ce "fléau" des temps modernes.

Le psychanalyste H.J. Freudenberger a été le premier, au début des années 70, à scruter cette problématique. En se penchant sur

son expérience et sur l'observation de l'état psychologique difficile de certains bénévoles qui travaillaient dans des cliniques de santé, Freudenberger réussit à identifier un ensemble de composantes physiques, psychologiques et comportementales qu'il nomma "burnout". Il emprunta cette définition au dictionnaire Webster's: "flancher, défaillir ou s'épuiser par une demande excessive d'énergie, de forces ou de ressources". Cet auteur visualise l'épuisement professionnel comme une brûlure interne qui serait déclenchée par différents facteurs. Lambert (1983) reprend cette image en définissant l'épuisement professionnel comme une combustion lente qui attaque l'intérieur de la personne. Si l'individu n'arrive pas à identifier clairement son malaise, le feu s'accroît et se perpétue jusqu'à l'épuisement.

Plus récemment, Freudenberger et Richelson (1980) approfondissent cette notion d'épuisement professionnel en la considérant comme un syndrome qui se manifeste chez certains adultes quelle que soit leur profession. Selon ces auteurs, ce déséquilibre peut s'établir dans différentes sphères de la vie (personnelle, familiale, professionnelle).

En 1985, Freudenberger et North élaborent une définition qui résume bien sa pensée:

Le "burn-out" est un affaiblissement et une usure de l'énergie vitale provoqués par des exigences excessives qu'on s'impose ou qui sont imposées de l'extérieur: famille, travail, amis, relation amoureuse, système de valeurs ou société, qui minent nos forces, nos mécanismes de défense et nos ressources. C'est un état émotif qui s'accompagne d'une surcharge de stress et en vient à influencer notre motivation, nos attitudes et notre comportement. (p.31)

Maslach et Pines, psychologues sociaux, se sont penchés eux aussi sur la notion d'épuisement professionnel.

Maslach (1982, 1987) considère l'épuisement professionnel comme une des conséquences du stress au travail. L'épuisement professionnel est défini comme un syndrome qui se développe à la suite d'une surcharge émotionnelle chronique et qui se présente plus particulièrement chez les individus qui desservent une clientèle. Selon cet auteur, l'épuisement professionnel se caractérise par de la fatigue émotionnelle, par de la dépersonnalisation et par une diminution du sentiment d'accomplissement personnel. Ainsi, l'individu se sent épuisé et manque d'énergie. Il a tendance à adopter une attitude de déshumanisation et de détachement face à son travail, à ses clients et à leurs besoins. La perception de cette inadéquation conduit la personne à développer un sentiment négatif envers elle-même et envers ses réalisations au travail.

La définition de Pines, Aronson et Kafry (1982) rejoint en grande partie celle de Maslach: "L'épuisement est causé par une pression émotionnelle soutenue ou répétée lorsqu'on est engagé intensément avec des gens durant de longues périodes de temps." De plus, ces auteurs ajoutent que le "burn-out" chez les professionnels des services de santé et des services sociaux serait provoqué par la relation non réciproque qui s'établit entre le professionnel et le bénéficiaire. Dans ce cas de non réciprocité, le professionnel donne et le client reçoit.

Ces auteurs distinguent l'épuisement de la lassitude. Même si ces deux concepts ont à peu près les mêmes définitions et la même symptomatologie, le terme épuisement professionnel est employé uniquement pour des intervenants travaillant dans des situations qui sont trop exigeantes sur le plan émotionnel.

Pour eux, l'épuisement professionnel est un concept socio-psychologique. Par ce fait, il diffère de la dépression clinique telle que définie en psychologie. Dans le cas de cette dernière, l'individu et son passé sont l'origine des symptômes et l'objet du traitement thérapeutique. Dans le cas de l'épuisement professionnel, il faut plutôt chercher dans le milieu les antécédents des symptômes et la solution au problème.

Leiter (1991a,1991b), pour sa part, conçoit l'épuisement professionnel comme une réaction émotionnelle et cognitive à un stress chronique vécu par le travailleur. De plus, il considère que le conflit entre les attentes professionnelles et les politiques administratives joue un rôle important dans le développement de ce syndrome. Afin d'élaborer sa théorie, cet auteur reprend les trois dimensions de l'épuisement professionnel proposées par Maslach (épuisement émotionnel, dépersonnalisation, accomplissement personnel). De plus, cette théorie se base sur deux hypothèses. Selon Leiter (1991b), les trois composantes de l'épuisement professionnel s'influencent mutuellement à mesure qu'elles se développent. De plus, Elles sont reliées de façon distincte aux conditions environnementales et individuelles.

De son côté, Cherniss a voulu regarder d'autres dimensions du "burn-out", tels le contexte historique, social, culturel et économique dans lesquels les intervenants en relation d'aide oeuvrent. Cherniss (1980) après avoir fait une étude des professionnels travaillant en relation d'aide observe que les bénéficiaires, les cadres et la population elle-même ont une perception idéalisée de ce type de travail qui ne correspond ni à la réalité ni au vécu de beaucoup d'intervenants. La croyance populaire veut que chaque professionnel en relation d'aide ait atteint un niveau de maîtrise et d'excellence dans son travail, vive une grande autonomie dans l'exercice de ses tâches et que le type d'activités qu'il effectue lui procure

énormément de stimulation et de satisfaction. De plus, on croit que les bénéficiaires participent de façon positive et continue au processus de traitement et que les échanges entre professionnels travaillant ensemble sont continuellement harmonieux. Ces attentes élevées de la société, des patrons et des intervenants eux-mêmes face à leur propre performance et la perception d'un faible taux de succès dans leur travail amènent ces derniers à devenir insatisfaits et à s'épuiser peu à peu.

### La symptomatologie de l'épuisement professionnel

Plusieurs chercheurs ont travaillé à identifier les principaux symptômes de l'épuisement professionnel, (Freudenberger et North, 1985; Kahill 1988; Maslach, 1982; Pines et al., 1982).

Les symptômes de l'épuisement professionnel sont groupés en cinq catégories soit le plan physique, le plan émotionnel, le plan mental, le plan des attitudes et le plan comportemental.

#### Le plan physique

Les symptômes de fatigue physique comprennent une diminution d'énergie, une fatigabilité chronique, une propension aux accidents et aux maladies, de fréquents accès de migraine, de nausée et de douleur dorsale. On constate aussi des rhumes persistants et

différentes plaintes psychosomatiques. On note des changements dans les habitudes alimentaires et des troubles de sommeil.

### Le plan émotionnel

La fatigue émotionnelle se traduit par des sentiments de dépression, de frustration, d'incapacité, d'agressivité, de diminution des contacts sociaux, de dramatisation des contraintes et de perte de confiance envers soi-même et envers autrui. L'épuisé se sent vidé émotionnellement et adopte souvent une attitude de martyr. Ses sentiments d'impuissance et de désespoir vont en s'accroissant et peuvent causer des troubles mentaux et des idées suicidaires.

### Le plan mental

Sur le plan cognitif, l'individu peut présenter des troubles de mémoire et de la difficulté à se concentrer. Tout travail intellectuel devient harassant et la performance diminue.

### Le plan des attitudes

Ce plan est caractérisé par le développement d'attitudes négatives envers soi-même, son travail, les autres (collègues, clients, famille) et la vie en général. Les professionnels en relation d'aide peuvent développer des attitudes déshumanisantes envers les bénéficiaires et ne plus avoir envie de les traiter comme des êtres



humains ayant des émotions et une identité propre. Leurs clients sont alors vus comme un ensemble de problèmes. En déshumanisant les autres, ils en viennent à restreindre leur capacité d'empathie et de chaleur, à ne plus être capables de se concentrer sur ce qu'expriment les clients, à devenir cyniques envers ces derniers et à ne plus prendre leur travail au sérieux.

### Le plan comportemental

Les auteurs notent que les individus épuisés ont tendance à devenir rigides et inflexibles. Ils arrivent plus souvent en retard et leur taux d'absentéisme augmente.

Beaucoup de gens tentent de combattre l'épuisement par différents moyens physiques et chimiques tels la prise d'alcool, de barbituriques, de tranquillisants ou en se suralimentant.

### Les étapes de l'épuisement professionnel

La plupart des auteurs conçoivent l'épuisement professionnel comme un processus où les symptômes mentionnés plus haut surviennent progressivement. Certains auteurs ont travaillé à mettre en évidence les différentes étapes de l'épuisement professionnel. Cependant les définitions et le nombre d'étapes varient beaucoup d'un auteur à l'autre.

Edelwich et Brodsky (1980) ont identifié quatre étapes du processus de "burnout" chez les professionnels travaillant en relation humaine.

La première phase est caractérisée par un altruisme et un idéalisme exagérés. L'intervenant travaille énormément à aider les clients à changer mais ses attentes face aux changements des clients ne sont pas réalistes. Il a aussi tendance à s'identifier exagérément aux besoins, aux émotions et aux problèmes de ses clients. C'est la période où il néglige ses besoins propres, ses activités sociales et ses relations interpersonnelles à l'extérieur de son travail.

Par la suite, l'intervenant passe par une période de stagnation. Il perd peu à peu ses illusions sur la capacité de changement de ses clients. Le dynamisme et l'intérêt envers le client diminue parce que ce dernier ne répond pas aux attentes de l'intervenant. L'importance du salaire augmente considérablement alors que dans la première étape, cet élément était peu présent.

A la troisième étape, l'intervenant commence à douter de sa propre efficacité au travail et même de la signification de son travail. C'est durant cette période qu'il commence à somatiser, à être parfois irritable et parfois déprimé. C'est la période de frustration.

A la quatrième étape, il devient apathique, désabusé et en retrait. Ses troubles somatiques, émotifs et comportementaux deviennent de plus en plus apparents.

Golembiewski et Munzenrider (1988) reconnaissent, pour leur part, l'existence de huit stades qu'ils décrivent en se référant aux trois dimensions de l'épuisement professionnel définies par Maslach et Jackson(1986) et que l'on retrouve dans son questionnaire, le Maslach Burnout Inventory. Ces trois dimensions sont l'épuisement émotionnel (E.E.), la dépersonnalisation (Dép.) et l'accomplissement personnel (A.P.). Chaque stade possède une combinaison de cotes faibles (↓) ou élevées (↑) sur chacune des trois dimensions. Par exemple, la phase 2 est caractérisée par un niveau élevé de dépersonnalisation (Dép.) et d'accomplissement personnel (A.P.) et par un faible taux d'épuisement émotionnel (E.E.). Selon ces auteurs, la dépersonnalisation caractérise les premières phases de l'épuisement professionnel alors que l'épuisement émotionnel élevé est plus caractéristique des dernières phases.

Freudenberger et North (1985) identifient douze étapes du cycle des symptômes de l'épuisement professionnel. Ces auteurs estiment cependant que des phases peuvent être confondues, que certaines étapes peuvent ne pas exister chez un individu alors que d'autres peuvent être vécues de façon intolérable.

La première étape est le besoin compulsif de s'affirmer. Cette phase est liée aux idées, aux croyances et aux valeurs de l'individu qui possède de trop fortes exigences vis-à-vis de sa propre performance.

La deuxième étape se caractérise par l'intensité mise dans la réalisation d'un projet. La personne veut faire tout elle-même pour réaliser son but et ne se permet pas de demander de l'aide ni de déléguer.

L'oubli de soi, l'incapacité de regarder ses propres besoins et ses propres émotions caractérisent la troisième phase du cycle.

La quatrième phase apparaît lorsque l'individu n'est plus sensible à ses propres besoins. Pour contrôler son sentiment d'angoisse, l'individu commence à dissimuler son vécu tant auprès des autres que de lui-même. Il met en marche des stratégies pour nier sa souffrance.

A la cinquième phase apparaît des modifications sérieuses des perceptions et des valeurs. La capacité d'empathie à l'égard du monde extérieur diminue et les difficultés interpersonnelles surgissent même avec les personnes familières et proches.

Avec la sixième phase, le refoulement et le déni deviennent de plus en plus un moyen de défense obsédant qui empêche de voir la réalité telle qu'elle est. Le refoulement permet de ne pas être en contact avec les sentiments d'angoisse et de peur qui augmentent. La pensée devient plus rigide et la personne devient intolérante, amère et irritable avec son entourage.

A la septième phase, caractérisée par le désintéressement, l'individu se sent "robot" et n'est plus capable d'établir de véritable relation avec autrui. Dans cette phase, la personne "brûlée" a tendance à se servir de palliatifs (tranquillisants, alcool, drogue) pour lutter contre cet état douloureux. Son jugement se dégrade de plus en plus et des tendances à la paranoïa peuvent se manifester

A la phase huit, on assiste à des changements sérieux au niveau du comportement. Le repli sur soi s'accroît. La personne s'isole de plus en plus, évite les communications, est incapable de se concentrer sur un sujet et devient ouvertement cynique et critique. Les amis qui s'inquiètent de la gravité des troubles de comportements et qui essaient d'aider sont généralement repoussés. Le support des palliatifs utilisés contre l'épuisement professionnel (alcool, tranquillisants, autres drogues) s'intensifie.

A la neuvième phase, la dépersonnalisation se manifeste par la perte de contact avec soi-même et le désintéressement total de ce qui peut lui arriver et arriver aux autres.

Lors de la dixième étape, la personne ressent un vide intérieur et plusieurs sujets connaissent des phobies de toutes sortes.

Lorsque la personne vit la phase onze, c'est-à-dire la dépression, elle devient désespérée et le plus souvent incapable de s'occuper de quoi que ce soit. Les idées suicidaires deviennent de plus en plus présentes même si la personne ne semble pas consciente de son état de détresse extrême.

A la douzième phase, l'épuisement professionnel est complet et la vie n'a plus aucun sens. Il devient urgent que la personne consulte rapidement car son état lamentable menace sa vie.

Les trois modèles qui viennent d'être présentés sont schématisés au tableau 1.

Tableau 1  
Étapes de l'épuisement professionnel

Auteur(s)	Phases	Description
Edelwich et Brodsky (1980)	4	1- Enthousiasme 2- Stagnation 3- Frustration 4- Apathie, désabusement
Golembiewski et Munzenrider (1988)	8	1- Dép. ↓ A.P. ↑ E.E. ↓ 2- Dép. ↑ A.P. ↑ E.E. ↓ 3- Dép. ↓ A.P. ↓ E.E. ↓ 4- Dép. ↑ A.P. ↓ E.E. ↓ 5- Dép. ↓ A.P. ↑ E.E. ↑ 6- Dép. ↑ A.P. ↑ E.E. ↑ 7- Dép. ↓ A.P. ↓ E.E. ↑ 8- Dép. ↑ A.P. ↓ E.E. ↑
Freudenberger et North(1985)	12	1 - Le besoin compulsif de s'affirmer 2 - L'intensité 3 - L'oubli de soi 4 - La dénégation 5 - La distorsion des valeurs 6 - Le refoulement 7 - Le désintéressement 8 - Les changements notables de comportement 9 - La dépersonnalisation 10- Le vide intérieur 11- La dépression 12- Le burnout complet
Dép.: Dépersonnalisation A.P.: Accomplissement Personnel E.E.: Épuisement Émotionnel		↑: élevé ↓: faible

### Étiologie de l'épuisement professionnel

L'étiologie de l'épuisement professionnel ne fait pas consensus parmi les auteurs. Certains l'attribuent principalement à des facteurs de stress au travail et des caractéristiques de l'emploi alors que d'autres font ressortir la prédominance de certaines caractéristiques de la personnalité dans l'émergence de l'épuisement professionnel. Les différentes sources seront présentées mais cette recherche privilégie les facteurs de personnalité.

#### Facteurs externes: environnement et stress au travail

Plusieurs auteurs considèrent que le contexte de travail représenté par la structure organisationnelle et les caractéristiques de l'emploi est déterminant sur l'incidence de l'épuisement professionnel (Burrow, 1982; Cherniss, 1980; Edelwich et Brodsky, 1980; Maslach, 1982; Maslach et Jackson, 1981, 1986; Pines et al., 1982). Or, au Québec, les divers services sociaux fonctionnent de plus en plus dans un système complexe qui comporte plusieurs caractéristiques qui sont considérées comme des éléments d'érosion de la vitalité des travailleurs.

La surcharge de travail (Dion, 1989; Maslach et Jackson, 1984; Yancik, 1984); le manque de "feed-back" des collègues, supérieurs ou clients ainsi que le manque de support (Burke, Shearer et Dezca,



1984; Dion, 1989; Eisenstat et Felner, 1984; Jackson et Shuler, 1983; Maslach et Jackson, 1984; Russel, Altmaier et Velzen, 1987) sont fréquemment cités comme sources de burn-out. Selon Russel et al. (1987), les individus recevant du "feed-back" positif sur leurs habilités sont moins vulnérables à l'épuisement professionnel. Chez les travailleurs sociaux, le "feed-back" des clients, qui souvent ne sont pas là de leur plein gré, est habituellement inexistant ou négatif et dans certains cas hostile (Bourgeault et Meloche, 1981).

La centralisation de l'autorité, le manque d'autonomie et de pouvoir décisionnel sont d'autres sources d'épuisement professionnel. Plusieurs études reconnaissent un lien entre le "burnout" et la perception de l'intervenant d'avoir peu de pouvoir dans les décisions prises (Arches, 1991; Dion, 1989; Fuqua et Couture, 1986; Jackson et Shuler, 1983; MacBride, 1983). De plus, MacBride (1983) estime que l'incongruence entre l'absence de pouvoir reconnu d'un intervenant et la responsabilité qu'on lui confère est un facteur important dans l'émergence de ce syndrome.

L'ambiguïté de rôle et le conflit de rôles sont considérés comme des caractéristiques qui se retrouvent dans les institutions publiques et qui sont sources d'épuisement professionnel (Dion 1989; Jackson et Shuler, 1983; Schwab et Iwanicki, 1982). L'ambiguïté de rôle survient lorsque l'intervenant ne possède qu'une information parcellaire ou ambiguë de son rôle au travail (Savoie

1983) et le conflit de rôles réfère à la présence de deux ou plusieurs exigences simultanées que l'intervenant perçoit comme incompatibles entre eux. Par exemple, chez le travailleur social au Québec, qui représente la population cible de la présente recherche, le rôle de thérapeute est souvent perçu en conflit avec le rôle d'autorité judiciaire et de contrôle dont il est investi. Selon Bourgeault et Meloche (1981), ces conflits sont difficiles à gérer pour plusieurs intervenants.

Plusieurs auteurs reconnaissent que les emplois tel le travail social sont plus à risque face à l'épuisement professionnel (Edelwich et Brodsky, 1980; Maslach, 1982; Maslach et Jackson, 1984; Pines et al., 1982).

La relation d'aide est une relation où la réciprocité entre les deux partenaires n'existe pas. L'aidé reçoit et l'aidant donne (Pines et al., 1982).

Du point de vue émotionnel, l'intervenant rencontre des clients qui vivent de graves problèmes d'ordre physique, psychologique et social et avec qui il doit s'impliquer constamment et intensivement. (Edelwich et Brodsky, 1980; Maslach, 1982; Pines et al., 1982). En relation d'aide, on demande à l'intervenant de faire abstraction de ses sentiments pour être uniquement à l'écoute de ceux de ses clients. L'intervenant doit démontrer dans toutes les circonstances de

l'empathie, de la compréhension, de la chaleur et de la courtoisie. Un tel standard est difficile à maintenir longtemps et peut épuiser les ressources émotionnelles de l'intervenant (Cherniss, 1980; Maslach, 1982; Pines et al., 1982). Cette attitude, déjà difficile à maintenir, peut devenir intolérable lorsque l'intervenant s'engage dans une relation d'aide où les problèmes du client sont "tabous" dans la société (Maslach, 1982).

L'intervenant risque aussi de considérer chaque échec subi par le client comme une preuve de sa propre incompetence à l'aider de façon adéquate. Ces situations favorisent l'émergence de sentiments de culpabilité et altèrent l'estime de soi. De plus, le stress est souvent amplifié par l'impuissance à modifier les conditions de vie et l'environnement néfastes du client. La pauvreté, par exemple, est un phénomène sur lequel l'intervenant a peu de prise. Les énergies du client sont souvent utilisées pour contrer les effets pervers de la pauvreté plutôt que sur sa croissance personnelle (Pines et al., 1982). L'intervenant se sent impuissant à améliorer le bien-être de son client. (Maslach, 1982).

Enfin, la formation donnée aux étudiants dans les écoles de service social est centrée sur les besoins, la personnalité, les caractéristiques, les problèmes du bénéficiaire et de son environnement. Cette formation néglige les sentiments et les besoins de l'intervenant. Le "savoir-être" que doit développer le futur

intervenant est basé sur une éthique de dévouement, d'acceptation inconditionnelle de son client et d'empathie. Les formateurs n'expliquent pas aux étudiants l'exigence sur le plan émotionnel de ce type de relation. Préparer les étudiants à faire face au stress du travail et les aider à développer des stratégies pour contrer le stress et la désillusion ne fait pas toujours partie de la formation d'intervenant.

#### Facteurs internes: caractéristiques de la personnalité

Plusieurs auteurs considèrent que certains traits de personnalité prédisposent au syndrome de l'épuisement professionnel (Dion, 1989; Fontaine, 1990; Freudenberger et North, 1985; Freudenberger et Richelson, 1980; Larouche, 1985; Maslach, 1982; Pines et al., 1982). Crombez et al. (1985) définit l'épuisement professionnel comme un déséquilibre entre le milieu socio-culturel et la personnalité. MacBride (1983) considère que certains stress du travail peuvent inciter à l'épuisement professionnel mais elle soutient que les facteurs de personnalité sont prépondérants. Daley (1979) explique que la réponse d'épuisement professionnel à un stress au travail est un phénomène individuel et les facteurs qui causent ce syndrome chez l'un représente un défi pour l'autre. D'autres auteurs, comme Dato (1982), considèrent que les facteurs de stress liés au travail sont secondaires et agissent comme facteurs déclencheurs chez une personnalité pathogène latente.

Maslach (1982) définit les individus à risque comme des personnes soumises, anxieuses, craignant de s'engager, ayant des difficultés à établir leurs limites dans une relation d'aide et ayant peu de contrôle sur les situations. Ce sont des individus impatients, impulsifs et qui ont de la difficulté à contrôler leur pulsions hostiles. Leur estime de soi est faible et les obstacles peuvent être perçus comme insurmontables. Le manque de confiance en soi amène l'individu à être passif, à manquer d'autonomie et à être vulnérable aux situations qu'il perçoit incapable de contrôler.

MacBride (1983) identifie trois types de personnalités à risque. Selon cet auteur, le manque de contrôle sur l'environnement tel que mentionné précédemment par Maslach (1982) représente une caractéristique de la personnalité impliquée dans l'épuisement professionnel. La recherche de McIntyre (1984) sur le lieu de contrôle des individus viennent appuyer cette constatation. Selon Rotter (1966), le lieu de contrôle d'un individu se situe sur un continuum délimité par le pôle externe où la personne se perçoit maître de son destin et par le pôle interne où elle perçoit que des facteurs externes régissent sa vie. McIntyre (1984) note que plus un sujet tend à posséder un lieu de contrôle externe, plus il obtient des résultats élevés d'épuisement professionnel.

Les personnalités de type A caractérisées par un sentiment d'impatience, par un esprit de compétition et par leur acharnement au travail représentent un deuxième groupe à risque selon MacBride (1983). Les recherches de Brunet (1985) et de Le Breton (1986) soutiennent ce point de vue.

Un troisième type d'individu identifié par MacBride (1983) est celui dont l'estime de soi dépend de sa productivité. Ainsi, plus un individu considère sa performance au travail importante pour l'élaboration de son estime de soi et pour sa réalisation personnelle, plus il sera vulnérable à l'épuisement professionnel. L'estime de soi et plus particulièrement sa fragilité est fréquemment liée à l'incidence du "burnout" (Dato, 1982; Fontaine, 1991; Freudenberger et al., 1985; Maslach, 1982).

Dion (1989) constate que la gestion inadéquate du stress au travail peut devenir une source de burnout. Leiter (1991a) trouve que la capacité de gérer le stress est associée à un faible degré d'épuisement professionnel alors qu'une stratégie de fuite face au stress est reliée à un haut degré d'épuisement professionnel.

Pines et al. (1982) affirment que certains traits de personnalité des professionnels dans les services d'aide sont souvent à l'origine de leur stress. Ces professionnels sont souvent très sensibles aux besoins d'autrui et à la souffrance des autres; ils sont

sympathiques dans le sens du mot “souffrir avec”, dévoués, altruistes, serviables, compréhensifs et perfectionnistes. Ils s'engagent à fond et ont des objectifs parfois irréalistes. Ils ont une mentalité de sauveur et veulent changer le monde. Ils ont généralement une échelle de valeurs élevée et sont mus par un grand idéal.

Plusieurs auteurs (Bourgeault et Meloche, 1981; Fontaine et Kiely, 1988; Freudenberger et North, 1985; Maslach, 1982; Maslach et Jackson, 1984; Pines et al., 1982) notent d'ailleurs que les individus qui possèdent au départ un très grand idéal sont ceux qui sombrent le plus facilement dans l'épuisement professionnel. Ce sont des personnes qui ont habituellement des objectifs irréalistes et qui exigent trop d'elles-mêmes pour atteindre un but qu'elles ne peuvent atteindre. Rapidement elles vivent un sentiment d'impuissance et d'échec qui peut attaquer leur estime de soi et leur identité. Cela peut être le début du processus d'épuisement professionnel (Fontaine et Kiely, 1988).

Gann (1979: voir Lambert 1983) fut l'un des premiers à étudier le degré de réalisation d'une personne en relation avec l'épuisement professionnel. Cet auteur s'appuie sur la théorie de l'ego de Loevinger (1976) qui conçoit que l'ego se développe par étapes: présociale, symbiotique, impulsive, auto-protectrice, conformiste, consciencieuse, individualiste, autonome et finalement intégrée. La majorité de la population se retrouve dans les phases conformiste et

conformiste-consciencieuse. Il prend ses sujets dans les services sociaux et les divise en deux catégories: les MEL (Modal Ego Level) qui regroupe les conformistes et conformistes-consciencieux et les HEL (Higher Ego Level) où on retrouve les individualistes autonomes et les intégrés. Les résultats démontrent qu'il y a une relation entre le "burnout" et le développement de l'ego. Plus particulièrement, les deux groupes ressentent aussi fréquemment les émotions reliées à ce syndrome mais le groupe des HEL les éprouve plus intensément.

De plus, tout comme les MEL, les HEL peuvent ressentir de l'épuisement émotif mais ils diffèrent dans ce sens qu'ils ne manifestent pas de comportement déshumanisant ni de sentiment d'incompétence et de stérilité.

Le développement de l'individu et son degré de réalisation et d'actualisation de soi ont préoccupé d'autres chercheurs qui travaillaient sur l'épuisement professionnel. Il serait important, avant d'élaborer sur le sujet, de définir plus particulièrement ce qu'est l'actualisation de soi.

#### Actualisation de soi

Plusieurs spécialistes des sciences humaines ont étudié le développement maximal de la personne humaine. Cet intérêt relie les tenants de l'approche humaniste, approche qui considère l'être humain sous l'angle de sa santé, de son potentiel de maturation et



d'actualisation. Cette approche considère la nature humaine de façon optimiste et la perçoit responsable d'elle-même et de son destin. D'après les psychologues humanistes, l'objectif ultime de la personne humaine n'est pas de réduire la tension ou d'atteindre un équilibre homéostatique mais de réaliser son potentiel et de s'actualiser.

Certains auteurs appellent cette approche la troisième force et elle se veut un dépassement de l'approche behavioriste et de l'approche psychanalytique qu'ils estiment trop réductives. Les humanistes observent les caractéristiques des êtres humains qui semblent parvenus à un niveau d'épanouissement supérieur. Les théoriciens de cette école nomment ce phénomène de différentes manières: développement de soi, réalisation de soi, intégration, individuation, autonomie, créativité mais tous sont d'accord pour souligner qu'il s'agit de réaliser le potentiel de la personne en devenant un être humain total.

Goldstein (1933) s'est montré précurseur en ce domaine et Rogers durant les années soixante a popularisé le concept de développement optimal et d'actualisation de soi.

Selon Rogers et Kinget (1962), "tout organisme est animé d'une tendance inhérente à développer toutes ses potentialités et à les développer de manière à favoriser sa conservation et son enrichissement". Le développement de la personnalité fait appel

pour Rogers au principe suivant: les êtres humains sont fondamentalement bons, dignes de confiance et sont naturellement orientés vers la croissance et l'actualisation de leur potentiel positif.

Abraham Maslow ainsi qu' Everett L. Shostrom ont particulièrement approfondi le concept d'actualisation de soi et ont articulé une théorie originale et détaillée sur les caractéristiques des individus en démarche d'actualisation.

Maslow a été influencé dans l'élaboration de sa théorie sur l'actualisation de soi par des spécialistes de l'approche humaniste et principalement par Fromm, May, Horney, Goldstein et Rogers. Maslow définit ainsi ce phénomène: "L'actualisation de soi est l'utilisation optimale des talents, capacités, potentialités...", "ce qu'un homme peut être il doit l'être".(Maslow, 1970).

C'est à l'intérieur de sa théorie de la motivation que Maslow élabore le concept d'actualisation de soi. D'après cette théorie, l'homme est fondamentalement un être de besoins. Ces besoins inhérents à l'individu s'accompagnent d'une tension visant leur satisfaction, l'ensemble formant le moteur de la motivation.

Le besoin fondamental est un élément essentiel du processus d'actualisation et tous les humains possèdent les mêmes besoins fondamentaux.

Ces besoins selon Maslow sont:

- 1- les besoins organiques (nourriture, confort physique)
- 2- les besoins de sécurité (protection, ordre, principes)
- 3- les besoins d'appartenance (amour et affection)
- 4- les besoins d'estime (accomplissement et maîtrise, réputation et prestige)
- 5- les besoins d'actualisation de soi.

Ces besoins sont hiérarchisés. Par exemple, le besoin organique représente un besoin plus urgent, plus fort, plus puissant, plus vital que le besoin d'appartenance. De plus, Maslow considère tous ces besoins comme des étapes vers la réalisation de soi. Les besoins de niveau 1 à 4 réfèrent à une déficience de l'organisme et ils sont satisfaits par des éléments extérieurs à celui-ci. Contrairement à cela, les besoins de niveau 5 ou métabesoins sont d'ordre supérieur; ils correspondent à une croissance intrinsèque (Ménard, 1989).

Les besoins fondamentaux sont perçus comme innés, impératifs et universels chez chaque être humain. Par contre, la façon de chercher satisfaction à ceux-ci est différente d'une personne à l'autre et c'est ce qui fait l'originalité de l'espèce humaine.

"Le postulat de la tendance à l'actualisation de soi ne signifie pas en effet qu'il y a en nous un automatisme dont l'issue assurée est l'actualisation effective de la personne. L'énergie organismique est de nature à

promouvoir cette actualisation mais elle sera agissante dans la mesure où la personne sera libre d'entraves de toutes sortes" (St-Arnaud, 1974, p. 31).

En d'autres mots, lorsque l'être humain n'est pas fidèle à sa nature ou lorsque le milieu ne fournit pas les conditions nécessaires, cette tendance à l'actualisation peut être niée ou réprimée. "Le choix essentiel, la croisée des chemins se fait entre la fidélité à sa personnalité propre ou à la personnalité des autres "(Maslow, 1972, p.61).

Les réflexions de Maslow l'amenèrent peu à peu à réaliser que l'actualisation de soi, qu'il voyait tout d'abord comme un état de vie, est en fait un processus dynamique de changement continu. Ce processus prend du temps à s'établir et on le retrouve chez peu de personnes.

Maslow (1972) a tenté de décrire les caractéristiques des individus engagés activement dans le processus d'actualisation de soi.

Ces caractéristiques sont:

- une perception plus claire et plus efficace de la réalité
- une ouverture plus grande à l'expérience
- une grande intégration et une véritable unité de la personne
- une grande spontanéité et une grande facilité d'expression,

- une vitalité importante, beaucoup d'attention
- une individualité réelle, une solide identité, une autonomie personnelle assurée
- une objectivité, un détachement et un dépassement de soi plus grand
- une créativité retrouvée
- l'aptitude à faire le lien entre le concret et l'abstrait
- une structure de caractère démocratique
- une aptitude à aimer.

Everett L. Shostrom (1967) s'est inspiré des travaux des psychologues humanistes mais principalement de ceux de Maslow. Selon cet auteur, la personne humaine choisit entre deux façons d'être et de vivre: l'actualisation de soi ou la manipulation.

L'actualisation consiste à découvrir son identité propre, ses principes de vie et à y être fidèle dans la vie de tous les jours. A l'opposé, le manipulateur est une personne qui "exploite, utilise et contrôle les autres autant qu'elle même" (Shostrom, 1967, p.15).

Le manipulateur se crée un faux personnage et son énergie est mise à inventer un éventail de comportements pour atteindre ses buts égocentriques. La négociation avec soi et avec les autres s'avère très différente selon le modèle choisi. Dans nos sociétés, l'être

humain choisit davantage le chemin de la manipulation plutôt que celui, plus ardu, de l'actualisation de soi (Shostrom, 1967).

La personne qui s'actualise est centrée sur son propre développement. Son énergie est mise sur la réalisation de son potentiel et de ses buts. Elle agit en conformité avec ses besoins réels, son échelle de valeurs et cherche à s'épanouir en fonction de son être propre. Elle ne cherche pas à séduire, à contrôler ou à exploiter les autres; son énergie est mise à établir des relations authentiques et honnêtes avec elle-même et avec les autres. Elle a du plaisir à se réaliser, est enthousiaste et spontanée dans le travail et dans les autres domaines importants de sa vie. Elle possède une bonne connaissance d'elle-même, fait confiance à ce qu'elle ressent et exprime ses émotions de façon adéquate. Elle est responsable de ses décisions et celles-ci sont le fruit d'une réflexion autonome. Elle vit dans le "ici et maintenant" en étant capable de relier le passé et l'avenir au présent dans une continuité féconde. Ces deux dernières caractéristiques, la capacité d'autodétermination et la compétence temporelle, sont les dimensions principales de l'inventaire de Shostrom (1963), le Personal Orientation Inventory (POI), qui permet d'évaluer le degré d'actualisation de soi d'un individu.

### Épuisement professionnel et actualisation de soi

Selon Shostrom (1966), une personne qui n'est pas autodéterminée est très sensible à l'opinion des autres et dépendante de son environnement en ce qui a trait à ses opinions, pensées et comportements. Son mode de relation est de plaire aux autres et de s'assurer d'être acceptée constamment. Elle agit et pense en tenant surtout compte des autres car son but premier est d'être approuvée et d'être aimée.

La dépendance face à l'environnement est présentée par Lebigot et Lafont (1985) comme étant une source d'épuisement professionnel. Ces auteurs regroupent les personnes épuisées en deux catégories; les révoltés et les narcissiques. Pour ce dernier groupe, le regard de l'autre et la recherche d'appui dans l'environnement sont essentiels pour confirmer et maintenir leur valeur.

Un besoin exagéré d'être aimé et d'être approuvé par d'autres personnes représente selon Maslach (1982) et Larouche (1985) un facteur critique à l'incidence du "burnout". L'individu devient très dépendant des souhaits de ses clients et collègues et ne fait rien qui peut leur déplaire (ex: dire non) de crainte de perdre l'approbation tant recherchée. Il travaille et s'épuise afin de satisfaire les demandes. L'absence d'approbation est très néfaste pour ce type d'individu (Maslach, 1982).

Freudenberger et al. (1980) soutient une thèse similaire à Maslach. Selon cet auteur, l'engagement est positif lorsqu'il signifie le désir d'aider, mais devient négatif lorsqu'il est poussé à l'extrême et qu'il devient un signe d'un besoin d'être accepté et aimé.

Les individus qui possèdent un degré faible d'actualisation de soi ont aussi de la difficulté face au deuxième facteur: l'orientation temporelle. Selon Shostrom (1966), ces individus vivent dans les regrets du passé ou dans les aspirations irréalistes et rigides du futur. Comme nous l'avons déjà mentionné, les individus possédant des objectifs irréalistes et des aspirations trop idéalistes sont des candidats de choix à l'épuisement professionnel.

Certains auteurs se sont penchés plus spécifiquement sur le faible degré d'actualisation de soi comme incitateur à l'épuisement professionnel.

Organowski (1983) étudie les liens entre l'épuisement professionnel et le degré d'actualisation de soi. L'étude est menée auprès de 104 infirmières provenant de sept hôpitaux différents. L'épuisement professionnel est mesuré par le Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach et Jackson (1981). Ce questionnaire mesure l'intensité ressentie et la fréquence d'apparition de chacune des trois dimensions de l'épuisement professionnel soit l'épuisement



émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel. L'actualisation de soi est mesurée par le Personal Orientation Inventory (POI) de E.L. Shostrom. Le POI se divise en deux échelles principales mentionnées plus haut et aussi en dix sous-échelles (adhésion aux valeurs actualisantes, flexibilité, sensibilité affective, spontanéité, estime de soi, acceptation de soi, nature de l'homme, synergie, acceptation de son agressivité, capacité de relation intime). Ces deux tests seront décrits plus en détail dans le chapitre "méthode".

Les résultats de l'étude démontrent la présence d'une relation négative entre le niveau d'actualisation de soi et l'épuisement professionnel. Ainsi, plus un individu possède un niveau d'actualisation de soi faible, plus il présente un haut degré d'épuisement.

L'autodétermination, une des deux principales échelles du POI, serait liée à l'intensité de l'épuisement professionnel alors que la deuxième échelle du POI, l'orientation temporelle, prédit plutôt le niveau général de l'épuisement.

Des dix sous-échelles du POI, l'estime de soi est la seule qui soit liée à l'intensité de l'épuisement professionnel.

Keller (1982) qui étudie les liens possible entre l'épuisement professionnel et l'actualisation de soi chez une population de 103 infirmiers observe une relation directe entre le niveau de "burnout" et celui de l'actualisation de soi mesuré par la compétence temporelle et l'autodétermination.

Selon cet auteur, la compétence temporelle est la dimension qui possède une plus grande influence sur le niveau d'épuisement professionnel. Ces résultats suggèrent qu'un individu vivant dans le présent plutôt que de ruminer des événements passés ou avoir des buts et des attentes idéalisés face à l'avenir est plus apte à contrôler son degré de "burnout".

Malanowski (1981) et Malanowski et Wood (1984) approfondissent les liens entre le concept d'épuisement professionnel et celui de l'actualisation de soi en utilisant les deux mesures déjà décrites dans l'étude d'Organowski soit le MBI et le POI. L'étude auprès de 211 professeurs provenant de six écoles publiques démontre une relation significative entre le degré d'épuisement professionnel et le niveau d'actualisation de soi. Ainsi, un score élevé sur le POI tend à produire un faible score sur l'épuisement professionnel, sur les dimensions d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation et un score élevé sur la dimension de l'accomplissement personnel.

Plus spécifiquement, l'étude indique que l'épuisement émotionnel est corrélé négativement avec plusieurs dimensions du POI soit la compétence dans le temps, l'autodétermination, l'estime de soi, la flexibilité, l'acceptation de soi, la spontanéité, la capacité d'avoir des relations intimes, la synergie et l'adhésion à des valeurs actualisantes.

La dépersonnalisation est quant à elle corrélée négativement avec la compétence dans le temps, l'autodétermination, l'estime de soi, la spontanéité, la capacité d'avoir des relations intimes, l'acceptation de soi et la capacité d'être sensible à ses émotions et à ses besoins.

Enfin, l'accomplissement personnel est corrélé positivement avec la compétence dans le temps, l'autodétermination, l'estime de soi, l'adhésion à des valeurs actualisantes, la spontanéité, la capacité de relations intimes, l'acceptation de son agressivité, la sensibilité à ses émotions et besoins, la synergie, la flexibilité, l'acceptation de soi et la perception positive de la nature humaine.

Six éléments du POI se retrouvent donc liés à chaque dimension du MBI: l'estime de soi, l'acceptation de soi, la spontanéité, la capacité d'avoir des relations intimes, la compétence dans le temps et l'autodétermination.

Ainsi, les conclusions démontrent que les professeurs sont plus vulnérables à l'épuisement professionnel lorsqu'ils ont un niveau faible d'actualisation de soi.

Ces recherches appuient donc l'existence d'une relation significative entre le niveau d'actualisation de soi d'un individu et son degré d'épuisement professionnel et suggèrent un lien entre un faible degré d'actualisation de soi et l'épuisement professionnel.

#### But et hypothèses de recherche

Plusieurs études ont démontré qu'il existait un lien entre l'épuisement professionnel et certains facteurs de l'environnement de travail. Cependant, les études récentes suggèrent que la personnalité d'un individu influence l'émergence de ce syndrome. Certains traits comme le degré d'actualisation de soi semblent rendre l'individu plus vulnérable aux stress de son environnement de travail.

La présente recherche vérifiera les relations entre l'actualisation de soi et l'épuisement professionnel et permettra d'approfondir les liens entre les principales dimensions (l'orientation temporelle, autodétermination) de l'actualisation de soi et celles de l'épuisement professionnel (épuisement émotionnel, dépersonnalisation, accomplissement personnel).

Hypothèse 1: Il existe une relation significative entre l'autodétermination (POI) et les trois dimensions de l'épuisement professionnel (MBI). Moins les sujets sont autodéterminés, plus ils obtiendront des résultats élevés sur les dimensions de l'épuisement émotionnel, de la dépersonnalisation et obtiendront des résultats faibles sur la dimension accomplissement personnel de l'épuisement professionnel.

Hypothèse 2: Il existe une relation significative entre l'échelle de compétence temporelle (POI) et les trois dimensions de l'épuisement professionnel (MBI). Plus les sujets possèdent une compétence temporelle faible, plus ils obtiendront des résultats élevés sur les dimensions épuisement émotionnel et dépersonnalisation et obtiendront des résultats faibles sur la dimension accomplissement personnel de l'épuisement professionnel.

Hypothèse 3: Il existe une relation significative entre l'actualisation de soi globale (POI) et les trois dimensions de l'épuisement professionnel (MBI). Plus les sujets ont un faible degré d'actualisation de soi global, plus ils auront un score élevé sur les dimensions de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation et auront un faible score sur la dimension accomplissement personnel de l'épuisement professionnel.

De plus, la présente recherche vérifie si les échelles du MBI de la version française traduite par Alain et Gévry (1986) ont des coefficients de consistance interne et d'intercorrélations semblables à ceux de la version anglaise. Une des recommandations de Gévry (1987) étant d'effectuer cette validation sur un plus grand échantillon.

## MÉTHODE

Ce deuxième chapitre a pour but de présenter l'aspect méthodologique de la recherche. Il se compose des sections suivantes: la description des sujets, la présentation des instruments de mesure et l'exposé du déroulement de l'expérimentation. Par la suite, un aperçu des techniques statistiques requises est brièvement présenté.

### Sujets

Les causes de l'épuisement professionnel sont principalement liées, pour un bon nombre d'auteurs, à des facteurs externes tel le stress lié au travail alors que pour d'autres, ce désordre est davantage lié à des caractéristiques de la personnalité. Il semblait important de prendre une population déjà reconnue à risque au niveau des facteurs externes.

La présente étude a donc été menée auprès d'intervenants et de cadres de premier niveau oeuvrant dans les services de protection à l'enfance du Centre des Services Sociaux du Montréal Métropolitain (CSSMM) appelé, depuis avril 1993, Centre de Protection de l'Enfance et de la Jeunesse (CPEJ). Ces sujets sont affectés principalement à une clientèle démunie et en besoin de protection.



L'échantillon se compose de 129 sujets dont 78,6% sont du sexe féminin (n=99). Près de la moitié des sujets vivent avec un conjoint et un ou des enfants (46,8%). Le reste de l'échantillon se compose de célibataires (21,4%), d'individus qui vivent avec un conjoint mais qui n'ont pas d'enfant (21,4%) et de familles monoparentales (7,1%). L'âge varie de 24 à 61 ans et la moyenne est de 41,8 ans ( $\bar{x}=41,8$ ).

La plupart des répondants détiennent un baccalauréat en service social (40,2%) et possèdent une expérience de travail dans le domaine des services sociaux qui s'échelonne de un à vingt-huit ans ( $\bar{x}=12$ ).

Ils travaillent principalement à temps plein (92%) et sont surtout des intervenants (76,8%). Ils proviennent de différents points de service du CSSMM tels les Services Sociaux en Centre d'Accueil (15,9%), le Service Evaluation-Orientation de la Direction de la Protection de la Jeunesse (7,9 %), les Services Ressources à l'Enfance (5,6%). Toutefois, la majorité travaille dans les Bureaux des Services Sociaux (56,3%).

Le tableau 3 donne un aperçu plus détaillé des caractéristiques démographiques de l'échantillon. Pour chaque caractéristique, le

nombre de sujets ainsi que le pourcentage d'individus dans chaque groupe sont présentés.

Les résultats aux MBI et au POI de l'échantillon observés durant cette recherche sont très similaires à ceux rapportés par Maslach et Jackson (1986) et par Shostrom (1964).

En effet, les résultats observés au MBI de l'échantillon de la recherche révèlent une moyenne de 21.98 ( $\sigma=6.99$ ) sur la fréquence de la dimension de l'épuisement émotionnel, une moyenne de 7.77 ( $\sigma=8.76$ ) sur la fréquence de la dimension dépersonnalisation et de 33.86 ( $\sigma=4.66$ ) sur la fréquence de l'accomplissement personnel. Ces résultats se rapprochent fortement de ceux illustrés par Maslach (1986) sur la fréquence des trois dimensions de l'épuisement professionnel mesurées par le MBI. La moyenne des 1538 intervenants en service social était de 21.35 ( $\sigma=10.51$ ) sur l'épuisement émotionnel, de 7.46 ( $\sigma=5.11$ ) sur la dépersonnalisation et enfin, de 32.75 ( $\sigma=7.71$ ) sur l'accomplissement personnel.

Quant aux résultats des deux principales échelles du POI, la moyenne de l'échantillon de la présente recherche sur l'échelle de compétence temporelle est de 17.62 ( $\sigma=2.9$ ) et de 87.16 ( $\sigma=11.5$ ) sur l'échelle d'autodétermination. Les résultats de Shostrom (1964) sur un échantillon d'individu dits "normaux" révèlent des scores respectifs de 18.93 ( $\sigma=2.8$ ) et de 87.25 ( $\sigma=13.6$ ).

Tableau 3  
Données démographiques des sujets

Type	Fréquence (n)	Pourcentage valide (%)
<u>Sexe</u>		
Féminin	99	78,6
Masculin	27	21,4
<u>Services</u>		
Bureaux Services Sociaux	71	56,3
Evaluation-orientation	10	7,9
Sociaux centre d'accueil	20	15,9
Ressources à l'enfance	7	5,6
Sociaux scolaires	5	4
Autres	13	10
<u>Statut de l'emploi</u>		
intervenant	96	76,8
cadre (1er niveau)	29	23,2
<u>Études</u>		
Techniques service social	22	19,6
Bacc. Service social	45	40,2
Bacc. Criminologie	19	17
Autres	26	23,2
<u>Statut</u>		
seul	27	21,4
avec conjoint	31	24,6
conjoint et enfant	59	46,8
seul et enfant	9	7,1

### Instruments

Deux mesures sont utilisées pour cette étude soit le Maslach Burnout Inventory (MBI) qui permet de mesurer le degré d'épuisement professionnel et le Personal Orientation Inventory (POI) qui mesure le degré d'actualisation de soi d'un individu. Ces deux mesures feront l'objet d'une description élaborée. Un questionnaire d'information générale sur les sujets vient compléter l'instrumentation de l'étude. Ces questionnaires sont présentés à l'appendice A.

### Renseignements personnels

Ce premier questionnaire permet de recueillir l'information de chaque sujet sur le plan socio-démographique. Les questions portent sur l'âge, le sexe, le statut civil, le niveau d'études du sujet, le nombre d'années de travail au CSSMM, le type de poste occupé et le secteur d'emploi.

### Maslach Burnout Inventory (MBI) - Perception de votre emploi -.

Ce questionnaire a été construit par Maslach et Jackson (1981, 1986) et est actuellement le questionnaire le plus utilisé dans les recherches sur l'épuisement professionnel. La version française (Alain et Gévry, 1986) est utilisée pour les fins de cette recherche.

Cet inventaire comprend 22 énoncés concernant les sentiments et les attitudes d'un individu par rapport à son travail. Pour chaque énoncé, deux aspects sont évalués soit la fréquence à laquelle l'énoncé se présente et l'intensité ressentie par le sujet. Par exemple, à l'énoncé "Je me sens émotionnellement vidé par mon travail", le sujet indique, sur deux échelles de type "Likert" allant de 0 à 6, la fréquence d'apparition de ce sentiment et l'intensité ressentie lorsque celui-ci survient.

Ce questionnaire réunit les trois dimensions de l'épuisement professionnel décrits par Maslach et Jackson (1986) soit l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel.

L'épuisement émotionnel, qui comprend neuf items, mesure le degré de fatigue physique et émotionnelle. La dépersonnalisation comprend cinq items et évalue les réponses impersonnelles et insensibles face aux besoins des clients. Un résultat élevé pour ces deux facteurs correspond à un degré élevé d'épuisement professionnel. L'accomplissement personnel comprend, quant à lui, huit items et évalue le sentiment de compétence et de réussite au travail. Contrairement aux deux premières dimensions, un faible résultat sur cette échelle correspond à un degré élevé d'épuisement professionnel.

Le MBI permet d'obtenir six résultats. En effet, pour chacune des trois dimensions, la fréquence et l'intensité variant sur une échelle continue sont évaluées: épuisement émotionnel (fréquence et intensité) dépersonnalisation (fréquence et intensité) et accomplissement personnel (fréquence et intensité). Maslach et Jackson (1986) déconseillent vivement de combiner les scores des trois dimensions pour obtenir un score unique d'épuisement professionnel. De plus, bien qu'il soit possible de situer les sujets dans trois catégories (faible, moyen, élevé), il est préférable, selon Maslach et Jackson (1986), de conserver les valeurs numériques pour les analyses statistiques. Dans la présente étude, les valeurs numériques seront donc conservées.

A l'origine, cette mesure a été conçue pour être utilisée dans le secteur des services humains et plusieurs études ont démontré que le MBI possède des qualités psychométriques intéressantes chez ce type de population. Maslach et Jackson (1981,1986) concluent que ce test possède une forte validité et une bonne fidélité et qu'il n'est pas influencé par la désirabilité sociale.

La version française traduite par Alain et Gévry (1986) fut testée sur un échantillon de 77 intervenants en service social. Selon Gévry (1987), les résultats psychométriques (structure factorielle, consistance interne, intercorrélations entre les variables)

apparaissent très similaires à la version originale. Ainsi, les coefficients de consistance interne de la version française varient entre .70 et .89 alors que ceux de la version anglaise varient entre .71 et .90. Le tableau 4 (p. 59) présente ces analyses de façon plus détaillée.

### Personal Orientation Inventory (POI)

Pour évaluer l'actualisation de soi, la présente étude utilise la version française validé au Québec par Tremblay (1968) du Personal Orientation Inventory (POI) de Shostrom (1963).

Shostrom a opérationnalisé sa théorie sur l'actualisation de soi en construisant le POI. Shostrom (1964) s'est inspiré fortement des travaux de Riesman pour opérationnaliser le concept d'autodétermination et de ceux de Perls et de May pour élaborer un questionnaire sur les items qui ont trait au concept d'orientation temporelle (Shostrom, 1964).

Le POI permet de mesurer le degré d'actualisation de soi sur un continuum non actualisation- normalité- actualisation. Il est composé de deux échelles principales et de dix sous-échelles. Il se compose de 150 énoncés à double choix de réponse qui portent sur des jugements de valeurs et des comportements. Le sujet doit choisir l'énoncé qui s'applique le mieux à lui.

Les deux échelles principales évaluent la compétence temporelle (23 items) et l'autodétermination (127 items). Le score combiné de ces deux échelles permet de connaître le degré d'actualisation de soi d'un individu. Les dix sous-échelles se répartissent les 150 énoncés et apportent un éclairage supplémentaire sur certains aspects de l'actualisation de soi.

La première échelle principale, la "compétence temporelle" (Tc), évalue la compétence de la personne à vivre la période présente c'est-à-dire le "ici et maintenant". Une personne qui a un score élevé sur cette échelle n'est pas envahie par des difficultés vécues dans le passé, par l'agressivité, la colère ou la tristesse face à des événements ou des comportements antérieurs. Elle ne passe pas non plus une grande partie de son temps à imaginer un avenir irréaliste soit en faisant des rêves utopiques ou en voyant le futur de façon pessimiste. Un score élevé révèle une utilisation adéquate des expériences passées et la présence de buts réalistes pour l'avenir. Pour cette personne, son présent est relié de façon fructueuse et positive avec son passé et son avenir.

La deuxième échelle principale, l'"autodétermination" (I), évalue si la personne possède un schème de référence interne (inner directed person) ou un schème de référence externe (other directed person). Cette échelle évalue la capacité de l'individu à se tourner



vers soi ou vers les autres pour juger de ses comportements et orienter son action. La personne qui a un schème de référence interne est un individu autonome, indépendant des autres dans sa réflexion tout en tenant compte dans une certaine mesure de son environnement. Par contre, la personne ayant un schème de référence externe n'a pas confiance en ses habilités à trouver ce qui est bon pour elle et dépend des opinions des autres pour penser et agir. Elle est dépendante de son environnement et l'approbation d'autrui est primordiale.

L'évaluation globale de l'actualisation de soi par la combinaison des résultats bruts de ces deux échelles (Tc et I) est suggérée par Shostrom (1966) ainsi que par Damm (1969). Plusieurs recherches ont utilisé cette combinaison qui offre une meilleure prédiction du concept d'actualisation de soi (Knapp, 1976). Dans la présente étude, ces deux variables seront combinées pour mesurer l'actualisation de soi globale des individus.

Les 150 énoncés servent également à calculer les dix sous-échelles qui sont décrites dans le tableau 2. Ainsi, un énoncé se retrouve à la fois dans une des deux échelles principales, dans le score global d'actualisation de soi et dans une des dix sous-échelles.

Tableau 2  
Description des 10 sous-échelles du  
Personal Orientation Inventory (POI)

Nombre d'énoncés	Symbole	Nom	Description
26	SAV	Valeurs actualisantes	l'adhésion aux valeurs des personnes actualisées
32	Ex	Flexibilité	la flexibilité dans l'application des valeurs et des principes
23	Fr	Sensibilité affective	la capacité de percevoir ses besoins et ses émotions
18	S	Spontanéité	la facilité de réagir de façon spontanée et d'être soi-même
16	Sr	Estime de soi	la valeur que s'accorde une personne
26	Sa	Acceptation de soi	l'acceptation de soi en dépit de ses faiblesses
16	Nc	Nature de l'Homme	la conception positive de la nature humaine
9	Sy	Synergie	l'habilité à percevoir les dichotomies et à relier toutes les choses de la vie.
25	A	Acceptation de son agressivité	l'habilité à accepter son agressivité sans déni ou refoulement
28	C	capacité de relation intimes	la capacité de développer et maintenir des relations intimes sans attentes ni obligations.

Les caractéristiques psychométriques du POI telles la fidélité et la validité ont été évaluées par de nombreuses recherches.

La fidélité fut évaluée particulièrement avec la méthode "test-retest". L'étude de Klavetter et Mogar (1967) révèle des coefficients de fidélité de .77 pour l'échelle I et de .71 pour l'échelle Tc. Les coefficients des dix autres sous-échelles varient entre .52 et .82.

Les résultats de l'étude de Wise et Davis (1975) révèlent des coefficients de .75 sur l'échelle de compétence temporelle et .88 sur celle de l'autodétermination. Ilardi et May (1968) recueillent quant à eux des coefficients s'échelonnant de .32 à .74. Les résultats sur les deux échelles principales sont respectivement .55 (Tc) et .71 (I). Selon ces auteurs, ces résultats sont comparables aux études de fidélité ("test-retest") faites sur d'autres inventaires de personnalité (MMPI, EPPS). Tosi et Lindamood (1975) soutiennent également cette conclusion.

Plusieurs études supportent la validité discriminante du POI comme mesure de l'actualisation de soi (Shostrom, 1973). Selon Knapp (1976), cet instrument permet de différencier les gens actualisés des gens non actualisés et représente un outil adéquat pour la recherche.

Burwick et Knapp (1991) ont analysé les résultats des recherches étudiant la validité de construit du POI. Leur conclusion confirme que cet inventaire est utile et efficace pour mesurer le concept d'actualisation de soi.

### Procédure

L'expérimentation a eu lieu au Centre des Services Sociaux du Montréal Métropolitain (CSSMM).

Une semaine avant le début de l'expérimentation, les supérieurs immédiats (cadres de premier niveau) ont été avisés verbalement qu'une recherche sur l'épuisement professionnel serait effectuée et qu'eux-mêmes ainsi que leur employés (es) pourraient faire partie de l'échantillon. Ils furent informés qu'il s'agissait d'une passation de questionnaires et que la participation était volontaire.

Le 12 mai 1992 débute l'envoi par courrier interne des questionnaires accompagnés d'une lettre et d'une enveloppe préaffranchie et préadressée à un casier postal anonyme. Ces envois sont expédiés aux supérieurs immédiats des différents points de services concernés qui ont la responsabilité de les distribuer à leurs employés. Une lettre explicative informe le sujet sur l'objectif de l'étude et sur l'entière confidentialité des renseignements donnés (appendice B).

Une relance est effectuée un mois plus tard par l'envoi d'une lettre aux supérieurs immédiats les informant de la fin prochaine de l'expérimentation et leur demandant d'en aviser leurs employés(es). (appendice C).

Lors de l'expérimentation, 220 questionnaires ont été envoyés et 129 de ceux-ci ont été retournés; le taux de participation étant de 58%.

### Traitement des données

Pour vérifier les trois hypothèses concernant le lien entre l'actualisation de soi et l'épuisement professionnel, la corrélation de Pearson est retenue.

Afin de vérifier la validation de la version française du Maslach Burnout Inventory, les résultats des analyses de consistance interne et d'intercorrélation entre les variables seront présentés.

Certaines analyses secondaires seront aussi effectuées.

Des corrélations de Pearson seront calculées afin de vérifier la présence de liens entre les dix sous-échelles du POI et les trois dimensions de l'épuisement professionnel. Par la suite, des régressions multiples seront effectuées pour connaître le pourcentage

de variance expliqués par ces dix variables pour chacune des trois dimensions de l'épuisement professionnel.

L'analyse de variance sera utilisée pour vérifier les liens qui existent entre les variables démographiques et l'épuisement professionnel. Finalement, l'âge et le nombre d'années d'expérience dans le domaine seront corrélés avec les dimensions de l'épuisement professionnel.

## ANALYSE ET DISCUSSION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente l'étude de validation de la version française du MBI, les résultats des analyses vérifiant les hypothèses ainsi que les analyses secondaires. La discussion de ces résultats vient clore le chapitre.

### Vérification de la validation du MBI français

La version française du Maslach Burnout Inventory d'Alain et Gévry (1986) a été utilisée pour effectuer cette étude. Bien que Gévry (1987) a fait une étude de validation sur cette version du MBI, elle recommandait d'effectuer une vérification avec un plus grand nombre de sujets.

La consistance interne et l'intercorrélation entre les variables du MBI de la version américaine et de la version française (Alain et Gévry, 1986) seront comparées afin de vérifier la similitude des résultats.

Le tableau 4 illustre l'indice de consistance interne (alpha de Cronbach) calculé sur les données de la présente recherche. Elle est comparée avec l'indice calculé dans la recherche de Gévry (1987) qui



Tableau 4

Indice de consistance interne du MBI: comparaison entre la version américaine(Maslach 1981), la version française de Gévry (1987) et de la présente recherche

Sous-échelles (Maslach Burnout Inventory)	Maslach (1981)	Gévry (1987)	Présente Recherche
Épuisement émotionnel			
Fréquence	0,90	0,89	0,86
Intensité	0,87	0,88	0,84
Dépersonnalisation			
Fréquence	0,79	0,74	0,64
Intensité	0,76	0,70	0,63
Accomplissement personnel			
Fréquence	0,71	0,78	0,80
Intensité	0,73	0,71	0,78

utilise également la version du MBI traduite par Gévry et Alain et avec celui du questionnaire original de Maslach et al. (1981).

Toutes les échelles révèlent un niveau acceptable de consistance interne. Toutefois, on peut remarquer que la dimension Dépersonnalisation de la présente recherche obtient des coefficients

de .64 et .63. Ils sont plus faibles que ceux des deux autres études, révélant une moins grande homogénéité de cette échelle.

Les résultats permettent de conclure que les indices de consistance interne observés dans la présente recherche rejoignent de façon satisfaisante celle de Gévry et de la version originale américaine et confirment les qualités psychométriques de l'instrument.

L'étude de validation a également vérifié les corrélations entre les échelles du MBI en comparant les trois études entre elles.

Le tableau 5 présente les corrélations entre les différentes échelles du MBI des versions anglaise et française.

Toutes les corrélations entre les échelles du MBI sont significatives ( $p < .05$ ) sauf celle entre l'échelle d'épuisement émotionnel (intensité) et celle de l'accomplissement personnel (intensité) où la corrélation est de  $-.06$ . De plus, les échelles d'intensité et de fréquence d'une même dimension corrélaient fortement entre elles. Les coefficients varient de .67 à .86.

Tableau 5  
Intercorrélation entre les échelles du MBI original, de la version française de Gévry (1987) et de la présente recherche

	<b>E.E.(f)</b>	<b>DEP.(f)</b>	<b>A.P.(f)</b>	<b>E.E.(i)</b>	<b>DEP.(i)</b>
<b>DEP.(f)</b>					
.version américaine	.65*				
.version française					
Gévry (1987)	.53*				
présente recherche	.45*				
<b>A.P.(f)</b>					
.version américaine	-.29*	-.33*			
.version française					
Gévry (1987)	-.54*	-.59*			
présente recherche	-.45*	-.34*			
<b>E.E.(i)</b>					
.version américaine	.82*	.55*	-.29*		
.version française					
Gévry (1987)	.80*	.35*	-.48*		
présente recherche	.75*	.32*	-.31*		
<b>DEP.(i)</b>					
.version américaine	.59*	.86*	-.31*	.65*	
.version française					
Gévry (1987)	.44*	.86*	-.51*	.44*	
présente recherche	.42*	.86*	-.33*	.46*	
<b>A.P.(i)</b>					
.version américaine	-.26*	-.34*	.67*	-.07	-.19*
.version française					
Gévry (1987)	-.26*	-.47*	.60*	-.10	-.33*
présente recherche	-.30*	-.33*	.77*	-.06	-.25*
* cette corrélation est significative (p<.05)					
E.E.: Épuisement Émotionnel				(f): fréquence	
DEP.: Dépersonnalisation				(i): intensité	
A.P.: Accomplissement Personnel					

L'étude révèle aussi que l'accomplissement personnel (fréquence et intensité) est corrélé négativement aux deux autres dimensions alors que ces dernières sont corrélées positivement entre elles. Ces résultats sont normaux car l'épuisement professionnel est lié à un niveau élevé d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation et inversement, à un faible degré d'accomplissement personnel.

La recherche de Gévry (1987) sur la version française ainsi que celle de Maslach et Jackson (1981) sur la version originale arrivent aux mêmes constatations.

En conclusion, ces résultats permettent de voir que la version du MBI (Alain et Gévry, 1986) utilisée dans cette recherche et dans celle de Gévry (1987) se comporte de façon similaire à la version américaine (Maslach et Jackson, 1981).

### Résultats des analyses de vérification des trois hypothèses

Cette section rapporte les résultats des corrélations de Pearson effectuées afin de vérifier les hypothèses principales.

Pour permettre un aperçu plus clair et compréhensible des liens entre l'actualisation de soi et les dimensions de l'épuisement

professionnel, la présente recherche ne tient pas compte de l'échelle d'intensité du MBI et considère seulement les résultats sur l'échelle de fréquence des trois dimensions du MBI.

En effet, tel qu'expliqué précédemment, les coefficients d'intercorrélation entre les échelles de fréquence et d'intensité d'une même dimension sont élevés. Maslach et Jackson (1986) font la même constatation et suggèrent de ne pas tenir compte de l'échelle d'intensité et d'utiliser uniquement les scores sur l'échelle de fréquence des trois dimensions du MBI.

De plus, lors des analyses statistiques de la présente recherche entre les échelles du POI et celles du MBI, les résultats des corrélations impliquant l'échelle de fréquence d'une dimension du MBI sont similaires à ceux impliquant l'échelle d'intensité de la même dimension.

Le seuil minimal de signification statistique pour rejeter les hypothèses nulles ( $H_0$ ) est fixé à 0,05.

#### A) Hypothèse 1: concernant la compétence temporelle

L'hypothèse stipule qu'il existe une relation négative et significative entre la compétence temporelle et les dimensions de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation, et qu'il existe

une relation positive et significative entre la compétence temporelle et l'accomplissement personnel.

Tableau 6  
Corrélations entre l'échelle de compétence temporelle et les trois dimensions de l'épuisement professionnel

	E.E.(f)	DEP.(f)	A.P.(f)
compétence temporelle	-.36***	-.21*	.30**
E.E.: Épuisement Émotionnel		* p<.05	
DEP.: Dépersonnalisation		** p<.01	
A.P.: Accomplissement Personnel		*** p<.001	
(f): fréquence			

Le tableau 6 montre que la compétence temporelle est significativement corrélée avec chacune des trois dimensions de l'épuisement professionnel. Ainsi, la compétence temporelle est corrélée négativement avec les dimensions d'épuisement émotionnel (-.36,  $p<.001$ ) et de dépersonnalisation (-.21,  $p<.05$ ) et est corrélée positivement avec la dimension d'accomplissement personnel (.30,  $p<.01$ ). La dimension de l'épuisement émotionnel représente la plus forte corrélation alors que la plus faible corrélation survient entre la degré de compétence temporelle et la dimension dépersonnalisation.

Ces résultats confirment la première hypothèse. Plus les sujets sont faiblement compétents dans leur orientation temporelle, plus ils vivront d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation et moins ils expérimenteront un sentiment d'accomplissement personnel.

### B) Hypothèse 2: concernant l'autodétermination

L'hypothèse vérifiée ici est qu'il existe une relation négative et significative entre l'autodétermination et les dimensions d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation, et qu'il existe une relation positive et significative entre l'autodétermination et l'accomplissement personnel.

Le tableau 7 démontre que l'autodétermination est corrélée significativement et négativement avec la dimension épuisement émotionnel ( $r = -.39$ ,  $p < .001$ ) et est corrélée significativement et positivement avec l'accomplissement personnel ( $r = .32$ ,  $p < .001$ ).

Cependant, l'autodétermination n'est pas reliée significativement à la dépersonnalisation ( $p > .05$ ).

Les résultats obtenus confirment partiellement l'hypothèse. Ainsi, moins les sujets sont autodéterminés, plus ils ressentiront d'épuisement émotionnel et moins ils ressentiront de l'accomplissement personnel. Par contre, l'attitude de dépersonnalisation n'est pas liée à l'autodétermination.

Tableau 7  
Corrélations entre l'échelle d'autodétermination et les trois  
dimensions de l'épuisement professionnel

	E.E.(f)	DEP.(f)	A.P.(f)
autodétermination	-.39***	-.14	.32***
E.E.: Épuisement Émotionnel		* p<.05	
DEP.: Dépersonnalisation		** p<.01	
A.P.: Accomplissement Personnel		*** p<.001	
(f): fréquence			

C) Hypothèse 3: concernant le niveau d'actualisation globale

L'hypothèse vérifiée ici est qu'il existe une relation négative et significative entre le degré d'actualisation globale et le niveau d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation, et qu'il existe une relation positive et significative entre le degré d'actualisation de soi globale et le degré d'accomplissement personnel.

Les résultats illustrés au tableau 8 montrent que le degré d'actualisation de soi globale est corrélé de façon significative aux dimensions de l'épuisement émotionnel ( $r = -.40$ ,  $p < .001$ ) et de l'accomplissement personnel ( $r = .33$ ,  $p < .001$ ) mais qu'il n'existe aucune relation significative entre cette variable et l'échelle de dépersonnalisation ( $p > .05$ ). Ainsi, l'épuisement émotionnel est relié



Tableau 8  
Corrélations entre le degré d'actualisation de soi globale et les trois dimensions de l'épuisement professionnel

	E.E.(f)	DEP.(f)	A.P.(f)
actualisation de soi	-.40***	-.16	.33***
E.E.: Épuisement Émotionnel		* p<.05	
DEP.: Dépersonnalisation		** p<.01	
A.P.: Accomplissement Personnel		*** p<.001	
(f): fréquence			

négativement alors que la dimension accomplissement personnel est reliée positivement au degré d'actualisation de soi.

L'analyse statistique confirme partiellement l'hypothèse 3. Moins les sujets sont actualisés, plus ils expérimenteront de l'épuisement émotionnel et moins ils vivront un sentiment d'accomplissement personnel à leur travail. Par contre, l'actualisation de soi n'est pas reliée significativement au degré de dépersonnalisation vécu.

En conclusion, les deux principales échelles du POI, la compétence temporelle et l'autodétermination, sont corrélées significativement aux dimensions de l'épuisement émotionnel et de

l'accomplissement personnel du MBI. Il en va de même entre le degré d'actualisation de soi globale et ces deux dimensions de l'épuisement professionnel.

Mentionnons aussi que les corrélations vont dans le sens prévu. Ainsi, les corrélations des deux échelles principales du POI et de l'actualisation de soi sont négatives par rapport à la dimension épuisement émotionnel alors qu'elles sont positives en ce qui concerne l'accomplissement personnel.

Par contre, la dimension dépersonnalisation n'est pas corrélée ni avec l'autodétermination ni avec le degré d'actualisation de soi globale. Cependant, il existe une corrélation significative mais faible entre la compétence temporelle et la dimension dépersonnalisation.

L'épuisement émotionnel représente, quant à elle, la dimension de l'épuisement professionnel qui est la plus fortement corrélée avec les trois variables de l'actualisation de soi.

Ces analyses démontrent que plus un individu a une faible tendance à s'actualiser, une faible compétence dans son orientation temporelle et dans son autodétermination, plus il ressentira de l'épuisement émotionnel et moins il expérimentera de l'accomplissement personnel. Par contre, l'actualisation de soi ne semble avoir aucun impact sur l'attitude de dépersonnalisation au travail.

### Analyses secondaires

Cette section présente les analyses secondaires qui ont permis d'évaluer les relations existantes entre les dix sous-échelles du POI et les trois dimensions de l'épuisement professionnel. Par la suite, les résultats des analyses statistiques sur les variables socio-démographiques sont présentés. Pour ces analyses, le seuil de signification statistique est fixé à 0,05.

#### Les dix sous-échelles du POI et l'épuisement professionnel

Afin de mieux évaluer les relations pouvant exister entre l'actualisation de soi et l'épuisement professionnel, des analyses corrélationnelles ( $r$  de Pearson) ont été calculées entre les trois dimensions de l'épuisement professionnel et les dix sous-échelles de l'actualisation de soi mesurées par le POI. Les sous-échelles définies au tableau 2 (p. 52 ) sont les suivantes: l'adhésion aux valeurs actualisantes, la flexibilité, la sensibilité affective, la spontanéité, l'estime de soi, l'acceptation de soi, la vision de la nature humaine, la synergie, l'acceptation de son agressivité et enfin, la capacité à avoir des relations intimes.

Conformément aux hypothèses principales, il est prévu que les sous-échelles du POI seront reliées négativement à l'épuisement

émotionnel et à la dépersonnalisation et positivement à l'accomplissement personnel.

Par la suite, des régressions multiples de type "pas à pas" (stepwise) sont utilisées afin de déterminer les échelles du POI les plus prédictrices de chacune des trois dimensions.

Le tableau 9 illustre les résultats de l'analyse corrélacionnelle faite entre ces dix sous-échelles et les trois dimensions déjà définies.

Tableau 9  
Corrélation entre les dix sous-échelles du POI et les  
trois dimensions de l'épuisement professionnel

	E.E.(f)	DEP.(f)	A.P.(f)
valeurs actualisantes	-.36***	-.17	.42***
flexibilité	-.28***	-.04	.17
sensibilité affective	-.25**	-.14	.14
spontanéité	-.35***	-.14	.32***
estime de soi	-.40***	-.22*	.39***
acceptation de soi	-.34***	-.03	.23**
nature de l'homme	-.11	-.01	.10
synergie	-.19*	-.06	.36***
acceptation de son agressivité	-.11	-.07	.15
capacité de relations intimes	-.35***	-.21*	.25**
E.E.: Épuisement Émotionnel DEP.: Dépersonnalisation A.P.: Accomplissement Personnel (f): fréquence			
		*	p<.05
		**	p<.01
		***	p<.001

### L'épuisement émotionnel et les 10 sous-échelles du POI.

Cette dimension de l'épuisement professionnel mesurée par le MBI est corrélée avec plusieurs des dix sous-échelles du POI.

L'épuisement émotionnel est relié négativement et significativement aux échelles d'estime de soi ( $r = -.40$ ,  $p < .001$ ), d'adhésion aux valeurs actualisantes ( $r = -.36$ ,  $p < .001$ ), de capacité à avoir des relations intimes ( $r = -.35$ ,  $p < .001$ ), de spontanéité ( $r = -.35$ ,  $p < .001$ ), d'acceptation de soi ( $r = -.34$ ,  $p < .001$ ), de flexibilité ( $r = -.28$ ,  $p < .001$ ), de sensibilité affective ( $r = -.25$ ,  $p < .01$ ) et de synergie ( $r = .19$ ,  $p < .05$ ). Il est à remarquer que la synergie est faiblement corrélée ( $r = -.19$ ,  $p < .05$ ) tandis que l'échelle d'estime de soi présente une corrélation relativement élevée avec l'épuisement émotionnel ( $r = -.40$ ,  $p < .001$ ).

La vision de la nature humaine ainsi que la capacité d'accepter son agressivité sont les deux seules échelles qui ne sont pas corrélées significativement avec l'épuisement émotionnel.

L'analyse de régression multiple fait ressortir l'estime de soi comme principale variable explicative de l'épuisement émotionnel. Elle prédit 16% de la variance de cette dimension.

tableau 10  
Régression multiple de type pas à pas (stepwise) des dix sous-  
échelles sur l'épuisement émotionnel (E.E.)

VARIABLE	B	ET.B	Bêta	t	p
estime de soi	-.1,12	.23	-.40	-4.91	.001
CONSTANTE	35.96				

$R^2 = .16$ ,  $F(1,127) = 24.10$ ,  $p < .001$

Bien qu'il y ait plusieurs échelles du POI qui sont reliées à l'épuisement émotionnel, l'estime de soi représente la variable la plus puissante pour prédire cette dimension.

#### Dépersonnalisation et les 10 sous-échelles du POI.

La dépersonnalisation est corrélée significativement et négativement avec les échelles d'estime de soi et de la capacité à avoir des relations intimes. Cependant, ces corrélations sont relativement faibles soient respectivement de  $-.22$  ( $p < .05$ ) et de  $-.21$  ( $p < .05$ ). Les huit autres sous-échelles ne présentent aucune corrélation significative avec cette deuxième dimension de l'épuisement professionnel.

L'estime de soi est la seule variable qui ressort de la régression multiple de type "pas à pas" et elle prédit 5% de la variance de la dépersonnalisation.

tableau 11  
Régression multiple de type pas à pas (stepwise) des dix sous-échelles sur la dépersonnalisation (DEP.)

VARIABLE	B	ET.B	Bêta	t	p
estime de soi	-.36	.14	-.22	-2.52	.05
CONSTANTE	12,31				

$R^2 = .05$ ,  $F(1,127) = 6,35$ ,  $p < .05$

Les résultats permettent de conclure que la dépersonnalisation est très peu corrélée avec les sous-échelles du POI.

#### Accomplissement personnel et les 10 sous-échelles du POI.

L'accomplissement personnel est relié positivement et significativement à l'adhésion aux valeurs actualisantes ( $r = .42$ ,  $p < .001$ ), l'estime de soi ( $r = .39$ ,  $p < .001$ ), la synergie ( $r = .36$ ,  $p < .001$ ), la spontanéité ( $r = .32$ ,  $p < .001$ ), la capacité de relations intimes ( $r = .25$ ,  $p < .01$ ) et l'acceptation de soi ( $r = .23$ ,  $p < .01$ ).

Cette dimension n'est pas reliée de façon significative aux échelles de flexibilité, de sensibilité affective, de vision de la nature humaine et d'acceptation de son agressivité.



tableau 12  
Régression multiple de type pas à pas (stepwise) des dix sous-  
échelles sur l'accomplissement personnel (A.P.)

VARIABLE	B	ET.B	Bêta	t	p
valeurs actualisantes	.49	.17	.28	2.87	.01
estime de soi	.41	.19	.22	2.24	.05
CONSTANTE	18,22				

$R^2 = .21$ ,  $F(2,126) = 16.43$ ,  $p < .001$

L'analyse de régression multiple fait ressortir deux sous-échelles comme étant prédictrices de l'accomplissement personnel. En effet, l'adhésion aux valeurs actualisantes prédit 18% de la variance de l'accomplissement personnel. En ajoutant la variable estime de soi, le pourcentage de variance expliquée par ces deux sous-échelles augmente à 21%.

En conclusion, deux sous-échelles sont corrélées avec les trois dimensions de l'épuisement professionnel, soit la capacité de relations intimes et l'estime de soi. Par les régressions multiples, l'estime de soi ressort comme la seule variable prédictrice de l'épuisement professionnel global.

### Résultats d'analyses sur les variables socio-démographiques.

Les résultats des analyses de variance ne révèlent aucune différence significative entre certaines variables démographiques tels le type d'emploi occupé, la scolarisation, le statut civil et le sexe par rapport aux trois dimensions de l'épuisement professionnel.

Par contre, le nombre d'années d'expérience dans les services sociaux est corrélé significativement et négativement avec la dépersonnalisation et positivement avec la dimension de l'accomplissement personnel. Cependant, ces coefficients sont seulement de  $-.22$  ( $p < .05$ ) et de  $.20$  ( $p < .05$ ).

Quant à l'âge du sujet, il est corrélé significativement et négativement avec l'épuisement émotionnel mais la corrélation est relativement faible. ( $-.21$ ,  $p < .05$ ). Par contre, cette variable démographique est plus fortement corrélée avec l'accomplissement personnel ( $.35$ ,  $p < .001$ ). Ce résultat suggère que plus un individu vieillit, plus il sera satisfait de ses accomplissements personnels au travail.

### Discussion des résultats

La discussion portera dans un premier temps sur les hypothèses de recherche. Par la suite, les résultats des analyses sur l'estime de soi, une des dix sous-échelles, seront commentés.

Les résultats démontrent qu'il existe des relations significatives entre l'actualisation de soi et les dimensions de l'épuisement professionnel.

Mentionnons plus particulièrement que:

- La compétence dans le temps est corrélée significativement avec les trois dimensions qui composent l'épuisement professionnel. Elle est corrélée négativement avec l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation et positivement avec l'accomplissement personnel.

- L'autodétermination est corrélée significativement avec seulement deux dimensions de l'épuisement professionnel. Elle est corrélée négativement avec l'épuisement émotionnel et positivement avec l'accomplissement personnel.

- L'actualisation de soi est corrélée significativement avec seulement deux dimensions de l'épuisement professionnel. Elle est

corrélée négativement avec l'épuisement émotionnel et positivement avec l'accomplissement personnel.

Ces résultats suggèrent qu'un individu qui a de la difficulté à vivre dans le présent est plus vulnérable à l'épuisement professionnel. Une personne trop orientée vers son passé, vivant de regrets, de culpabilité et de ressentiment ou un individu qui se centre sur le futur, vivant d'attentes, de buts irréalisables et rigides, expérimente un niveau plus élevé d'épuisement professionnel.

Ceci corrobore les recherches de Keller (1982) et d'Organowski (1983) qui démontrent que la compétence temporelle influence le degré d'épuisement professionnel. Les résultats appuient également ceux obtenus par Malanowski (1981) et Malanowski et Wood (1984) qui révèlent l'existence de corrélations significatives entre la compétence temporelle et les trois dimensions de l'épuisement professionnel mesurés par le Maslach Burnout Inventory.

Plus précisément, les résultats obtenus par cette recherche renforcent les hypothèses de certains auteurs (Fontaine et Kiely, 1988; Freudenberg et Richelson, 1980; Maslach, 1982; Larouche, 1985) qui soutiennent l'importance des attentes irréalistes envers son travail comme source d'épuisement professionnel.

Dans cet optique, on peut supposer qu'un travailleur social ayant des attentes excessives et rigides envers son client pourra s'épuiser rapidement en essayant d'atteindre un objectif irréaliste par rapport à la problématique, la personnalité ou le désir de changement de son client.

Les résultats permettent aussi de conclure qu'un individu dépendant de son environnement, qui craint le rejet et exprime un besoin excessif d'être approuvé par les autres sera plus vulnérable à ressentir de l'épuisement émotionnel et à vivre peu d'accomplissement personnel au travail. Cet individu ressentira donc une fatigue émotionnelle et physique ainsi qu'un sentiment d'incompétence et d'échec au travail.

Par contre, l'autodétermination n'est pas liée à une attitude déshumanisante envers le client (dépersonnalisation), une des trois dimensions de l'épuisement professionnel. Ce résultat suggère que l'émergence d'attitudes déshumanisantes au travail pourrait être en partie modérée par le désir d'être approuvé par l'entourage.

Les résultats obtenus appuient en partie les études de Malanowski (1981) et Malanowski et Wood (1984); celles-ci soutiennent que moins un individu est "autodéterminé", plus il expérimentera un degré élevé d'épuisement professionnel. Cette recherche révèle une corrélation significative entre

l'autodétermination et la dépersonnalisation mais mentionnons qu'elle représente la plus faible (.21,  $p < .01$ ) des trois corrélations.

Ces résultats confirment le point de vue de Freudenberger et Richelson (1980), de Larouche (1985) et de Maslach (1982). Cette dernière soutient qu'un individu dont le besoin d'être aimé et approuvé est excessif va s'épuiser afin de satisfaire les personnes autour de lui.

Finalement, les résultats suggèrent que l'actualisation de soi représente un facteur relié à la personnalité qui influence le niveau d'épuisement professionnel et principalement deux des trois dimensions de celui-ci soit l'épuisement émotionnel et l'accomplissement personnel.

Les résultats permettent aussi de conclure que plus une personne démontre un faible niveau d'actualisation de soi, a de la difficulté à vivre dans le présent et est dépendante de son environnement pour diriger sa vie, plus elle expérimentera de l'épuisement et plus elle se sentira incompétente et sera insatisfaite de ce qu'elle réalise au travail.

Des dix sous-échelles du POI, la capacité de relations intimes et l'estime de soi représentent les deux seules échelles qui sont

corrélées significativement avec les trois dimensions de l'épuisement professionnel.

Cependant, l'estime de soi est la seule des dix sous-échelles qui prédit les trois dimensions de l'épuisement professionnel soit l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel.

Ces résultats appuient les propos de Freudenberger et North (1985) et de Maslach (1982) qui soutiennent que l'épuisement professionnel atteint souvent des gens qui éprouvent une faible estime d'eux-mêmes.

Ces résultats confirment également ceux de Fontaine (1990). Celle-ci observait qu'une faible estime de soi était reliée à un niveau élevé d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et à un faible degré d'accomplissement personnel. En divisant son échantillon en deux groupes, les "épuisés" et les "non-épuisés" et en les comparant, elle conclut que les "épuisés" ont une plus faible estime de soi.

Les études de Malanowski (1981), Malanowski et Wood (1984) et d'Organowski (1983) sur l'actualisation de soi et l'épuisement professionnel sont aussi validées. Ces auteurs soutiennent que plus l'estime de soi est faible, plus élevé sera l'épuisement professionnel.

Par contre, les résultats obtenus par la présente recherche ne peuvent soutenir les travaux de Keller (1982) car cet auteur ne trouve aucune relation entre l'estime de soi et le niveau d'épuisement professionnel.

Les résultats suggèrent que la faiblesse de l'estime de soi favorise un niveau élevé d'épuisement professionnel. Ainsi, une personne ayant une estime de soi fragile semble plus vulnérable à vivre de l'épuisement professionnel.

Une deuxième hypothèse peut expliquer ces résultats. Tel que mentionné précédemment, l'épuisement professionnel favorise une diminution de la productivité et une augmentation du sentiment d'incompétence et d'insatisfaction face aux réalisations personnelles au travail. On peut alors supposer que ces conséquences de l'épuisement professionnel peuvent atteindre l'estime de soi de la personne.



## CONCLUSION

La présente recherche évalue certains facteurs de personnalité pouvant contribuer au développement de l'épuisement professionnel dans une population d'intervenants et de cadres de premier niveau travaillant dans les services sociaux de protection à l'enfance. Plus spécifiquement, l'étude vérifie si la compétence temporelle, l'autodétermination et l'actualisation de soi sont reliées aux trois dimensions de l'épuisement professionnel soit l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel.

Les résultats confirment l'existence de relations significatives entre la compétence temporelle, l'autodétermination, l'actualisation de soi d'une part et les dimensions d'épuisement émotionnel et d'accomplissement personnel d'autre part. Quant à la dépersonnalisation, elle n'est que faiblement corrélée avec la compétence temporelle.

En conclusion, l'actualisation de soi et ses deux principales dimensions, la compétence temporelle et l'autodétermination semblent impliquées dans le développement de l'épuisement professionnel. Ces variables influencent plus particulièrement le niveau d'épuisement ressenti et le degré d'accomplissement personnel au travail. Par contre, l'actualisation de soi ne semble avoir

aucun impact évident sur le degré de déshumanisation et de détachement d'un individu face à son travail, à ses collègues ou à ses clients.

L'analyse de régression multiple effectuée sur les dix sous-échelles du Personal Orientation Inventory révèle que le degré d'estime de soi est un facteur pouvant prédire le développement de l'épuisement professionnel. Ainsi, une estime de soi faible laisse présager un haut niveau d'épuisement professionnel.

Ces résultats permettent de conclure que certains facteurs individuels sont reliés au développement de l'épuisement professionnel.

Toutefois, il est à noter que la consistance interne de l'échelle de dépersonnalisation du MBI de la présente recherche est faible en comparaison aux deux autres études ayant utilisées le MBI soit l'étude de Maslach (1981) et de Gévry (1987). Cette faiblesse pourrait expliquer le peu de lien trouvé entre l'échelle de dépersonnalisation du MBI et les variables de l'actualisation de soi (POI).

De plus, la généralisation des résultats de cette recherche se limite aux intervenants et cadres de premier niveau oeuvrant dans les services sociaux de protection de l'enfance. Pour pallier à cette limite, une recherche similaire choisissant un autre type de

population qui ne travaillerait pas nécessairement en relation d'aide serait recommandée. De plus, une telle recherche permettrait de vérifier si pour chaque profession, les mêmes éléments de la personnalité sont impliqués dans le développement de l'épuisement professionnel.

Il serait aussi intéressant d'étudier l'interaction entre la personnalité et l'environnement de travail sur le développement de l'épuisement professionnel. Ces recherches permettraient de vérifier si certaines caractéristiques de la personnalité sont plus à risque lorsque certains éléments de l'environnement de travail sont présents. Ce type d'étude permettrait d'obtenir une compréhension plus globale de l'épuisement professionnel.

## APPENDICE

## APPENDICE A

### Questionnaire

1. Travaillez-vous au point de service:

- a) BSS
- b) Evaluation-Orientation-DPJ
- c) Services Sociaux en Centre d'Accueil
- d) Service des Ressources à l'Enfance
- e) Services Sociaux Scolaires
- f) Services Sociaux en Pédo-psychiatrie
- g) Services Sociaux Médicaux à l'Enfance
- h) Autres: \_\_\_\_\_

2. Etes-vous:

- a) intervenant
- b) cadre

3. Votre poste est-il:

- a) Temps plein
- b) Temps partiel

4. Depuis combien de temps travaillez-vous comme intervenant

social au CSSMM? \_\_\_\_\_

5. Vos études:

- a) technique en assistance sociale
- b) baccalauréat en service social
- c) baccalauréat en criminologie
- d) autres: \_\_\_\_\_

6. Sexe:

- a) Féminin
- b) Masculin

7. Age: \_\_\_\_\_ ans

8. Vivez-vous:

- a) seul(e)
- b) avec un(e) conjoint(e)
- c) avec un(e) conjoint(e) et un ou des enfant(s)
- d) seul(e) avec un ou des enfant(s)

Maslach Burnout Inventory - Perception de votre emploi

Les personnes intéressées à se procurer le Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach et Jackson traduit en français par Alain et Gévry (1986) peuvent se le procurer auprès de Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, Californie.



**POI**

Everett, L. & Shostrom, Ph.D.

Par ce questionnaire nous désirons connaître **vosre opinion de vous-même**. Il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Vous devez donc y répondre spontanément et à votre rythme.

**INSTRUCTION:**

Vous trouverez dans les pages qui suivent des paires d'énoncés numérotés. Votre tâche consiste à lire chacun des énoncés et à décider lequel des deux énoncés de la paire **vous décrit le mieux**. Vous devez **encercler la lettre** (a ou b) qui lui est reliée.

**ATTENTION: Il est important que vous essayiez de répondre à chaque numéro.**

- 001. a La droiture (jouer franc-jeu) est pour moi une règle à laquelle je ne peux déroger.  
b. La droiture (jouer franc-jeu) n'est pas pour moi une règle qui m'oblige complètement.
- 002. a Je me sens obligé de rendre la pareille à un ami qui me fait une faveur.  
b. Je ne me sens pas obligé de rendre la pareille à un ami qui me fait une faveur
- 003. a Je me sens obligé de toujours dire la vérité.  
b. Je ne dis pas toujours la vérité.
- 004. a Peu importe les efforts que je fais, je suis souvent blessé dans mes sentiments.  
b. Si je m'y prends bien, je peux éviter d'être blessé dans mes sentiments.
- 005. a Je sens que je dois m'efforcer d'atteindre la perfection dans tout ce que j'entreprends.  
b. Je ne sens pas que je doive m'efforcer d'atteindre la perfection dans tout ce que j'entreprends.
- 006. a Je prends souvent mes décisions spontanément.  
b. Je prends rarement mes décisions spontanément.
- 007. a J'ai peur d'être moi-même.  
b. Je n'ai pas peur d'être moi-même.
- 008. a Je me sens obligé lorsqu'un étranger me fait une faveur.  
b. Je ne me sens pas obligé lorsqu'un étranger me fait une faveur.
- 009. a Je me sens en droit d'attendre des autres qu'ils fassent ce que je demande d'eux.  
b. Je ne me sens pas en droit d'attendre des autres qu'ils fassent ce que je demande d'eux.
- 010. a Je vis selon des valeurs qui sont en accord avec autrui.  
b. Je vis selon des valeurs qui sont surtout basées sur mes propres sentiments.
- 011. a Je suis constamment préoccupé de m'améliorer.  
b. Je ne suis pas constamment préoccupé de m'améliorer.

012. a Je me sens coupable lorsque je suis égoïste.  
b Je ne me sens pas coupable lorsque je suis égoïste.
013. a Je n'ai pas d'objection à laisser la colère monter en moi.  
b La colère est quelque chose que je cherche à éviter.
014. a Quand j'ai confiance en moi, tout m'est possible.  
b Même lorsque j'ai confiance en moi, je demeure très limité.
015. a Je fais passer les intérêts des autres avant les miens.  
b Je ne fais pas passer les intérêts des autres avant les miens.
016. a Les compliments me rendent parfois mal à l'aise.  
b Les compliments ne me rendent jamais mal à l'aise.
017. a Je crois qu'il est important d'accepter les autres tels qu'ils sont.  
b Je crois qu'il est important de comprendre pourquoi les autres sont comme ils sont.
018. a Je peux remettre à demain ce que je devrais faire aujourd'hui.  
b Je ne remets pas à demain ce que je devrais faire aujourd'hui.
019. a Je peux donner sans exiger de l'autre personne qu'elle apprécie ce que je donne.  
b J'ai le droit d'attendre de l'autre personne qu'elle apprécie ce que je donne.
020. a La société me dicte mes valeurs morales.  
b Je détermine moi-même mes valeurs morales.
021. a Je fais ce que les autres attendent de moi.  
b Je me sens libre de ne pas faire ce que les autres attendent de moi.
022. a J'accepte mes faiblesses.  
b Je n'accepte pas mes faiblesses.
023. a Pour acquérir une plus grande maturité affective, je dois connaître le pourquoi de mes actes.  
b Pour acquérir une plus grande maturité affective, il ne m'est pas nécessaire de connaître le pourquoi de mes actes.
024. a Je suis parfois de mauvaise humeur, lorsque je ne me sens pas bien.  
b Je ne suis presque jamais de mauvaise humeur.

- 025. a J'ai besoin que les autres approuvent ce que je fais.  
b. Je n'ai pas toujours besoin que les autres approuvent ce que je fais.
- 026. a J'ai peur de faire des erreurs.  
b. Je n'ai pas peur de faire des erreurs.
- 027. a Je fais confiance aux décisions que je prends spontanément.  
b. Je ne fais pas confiance aux décisions que je prends spontanément.
- 028. a Mes sentiments de valeur personnelle dépendent de la quantité de ce que je produis.  
b. Mes sentiments de valeur personnelle ne dépendent pas de la quantité de ce que je produis.
- 029. a Je crains l'échec.  
b. Je ne crains pas l'échec.
- 030. a Mes valeurs morales sont déterminées en majeure partie par les idées, les sentiments et les décisions d'autrui.  
b. Mes valeurs morales ne sont pas déterminées en majeure partie par les idées, les sentiments et les décisions d'autrui
- 031. a Il m'est possible de vivre ma vie comme je l'entends.  
b. Il ne m'est pas possible de vivre ma vie comme je l'entends.
- 032. a Je peux faire face aux succès et aux revers de la vie.  
b. Je ne peux pas faire face aux succès et aux revers de la vie.
- 033. a Je crois qu'il est bon d'exprimer ce que je ressens lorsque je suis en relation avec d'autres personnes.  
b. Je ne crois pas qu'il soit bon d'exprimer ce que je ressens lorsque je suis en relation avec d'autres personnes.
- 034. a Les enfants devraient se rendre compte qu'ils n'ont pas les mêmes droits et privilèges que les autres.  
b. Il n'est pas important de discuter de droits ou de privilèges.
- 035. a Je peux prendre le risque de me compromettre dans mes relations avec d'autres personnes.  
b. J'évite de prendre le risque de me compromettre dans mes relations avec d'autres personnes.

036. a Je crois qu'il est impossible de se préoccuper des autres tout en poursuivant ses propres intérêts.  
b. Je crois qu'il est possible de se préoccuper des autres tout en poursuivant ses propres intérêts.
037. a Je constate que j'ai rejeté un grand nombre des valeurs morales que l'on m'a enseignées.  
b. Je n'ai rejeté aucune des valeurs morales que l'on m'a enseignées.
038. a Je vis en fonction de mes besoins, de mes préférences, de mes aversions et de mes valeurs.  
b. Je ne vis pas en fonction de mes besoins, de mes préférences, de mes aversions et de mes valeurs.
039. a J'ai confiance à mon habileté à jauger (évaluer) une situation.  
b. Je n'ai pas confiance à mon habileté à jauger (évaluer) une situation.
040. a Je crois que j'ai une capacité innée pour faire face à la vie.  
b. Je ne crois pas que j'ai une capacité innée pour faire face à la vie.
041. a Je dois justifier mes actes quand je recherche mes propres intérêts.  
b. Je n'ai pas besoin de justifier mes actes quand je recherche mes propres intérêts.
042. a Je suis tracassé par la peur d'être inadéquat.  
b. Je ne suis pas tracassé par la peur d'être inadéquat.
043. a Je crois que l'homme est essentiellement bon et digne de confiance.  
b. Je crois que l'homme est essentiellement mauvais et indigne de confiance.
044. a Je vis conformément aux règles et aux standards de la société.  
b. Je n'éprouve pas le besoin de vivre conformément aux règles et aux standards de la société.
045. a Je suis lié par mes devoirs et mes obligations à l'égard d'autrui.  
b. Je ne suis pas lié par mes devoirs et mes obligations à l'égard d'autrui.
046. a J'ai besoin de raisons pour justifier mes sentiments.  
b. Je n'ai pas besoin de raisons pour justifier mes sentiments.

047. a Il m'arrive parfois que le seul fait de garder silence soit pour moi la meilleure façon d'exprimer mes sentiments.  
b Il m'est difficile d'exprimer mes sentiments seulement par le silence.
048. a Je ressens souvent la nécessité de défendre mes actions passées.  
b Je ne ressens pas la nécessité de défendre mes actions passées.
049. a J'aime tous ceux que je connais.  
b Je n'aime pas tous ceux que je connais.
050. a La critique est une menace à l'estime que j'ai de moi-même.  
b La critique n'est pas une menace à l'estime que j'ai de moi-même.
051. a Je crois que la connaissance de ce qui est bien amène les gens à bien agir.  
b Je ne crois pas que la connaissance de ce qui est bien amène nécessairement les gens à bien agir.
052. a J'ai peur de me mettre en colère contre ceux que j'aime.  
b Je me sens libre de me mettre en colère contre ceux que j'aime.
053. a C'est ma responsabilité première d'être conscient de mes propres besoins.  
b C'est ma responsabilité première d'être conscient des besoins des autres.
054. a Ce qu'il y a de plus important c'est de faire impression sur les autres.  
b Ce qu'il y a de plus important c'est de m'exprimer.
055. a Pour me sentir bien, j'ai besoin de toujours faire plaisir aux autres.  
b Je peux me sentir bien sans me sentir toujours obligé de faire plaisir aux autres.
056. a Afin de dire ou de faire ce que je crois être juste, j'irai jusqu'à compromettre une amitié.  
b Je n'irai pas jusqu'à compromettre une amitié seulement pour dire ou faire ce que je crois être juste.
057. a Je me sens obligé de tenir mes promesses.  
b Je ne me sens pas toujours obligé de tenir mes promesses.
058. a Je dois éviter la tristesse à tout prix.  
b Il ne m'est pas nécessaire d'éviter la tristesse.

- 059. a Je m'efforce de toujours prédire ce qui va arriver dans le futur.  
b. Je ne sens pas la nécessité de toujours prédire ce qui va arriver dans le futur.
- 060. a Il m'importe que les autres acceptent mon point de vue.  
b. Il n'est pas nécessaire que les autres acceptent mon point de vue.
- 061. a Les seuls sentiments que je me permette d'exprimer à des amis sont des sentiments chaleureux.  
b. Je me sens libre d'exprimer des sentiments aussi bien hostiles que chaleureux à l'égard de mes amis.
- 062. a Dans bien des circonstances, il est plus important d'exprimer des sentiments que d'évaluer avec soin la situation.  
b. Il y a très peu de circonstances où il soit plus important d'exprimer des sentiments que d'évaluer avec soin la situation.
- 063. a J'accueille la critique comme une occasion de me développer.  
b. Je n'accueille pas la critique comme une occasion de me développer.
- 064. a Les apparences sont de la première importance.  
b. Les apparences ne sont pas de la première importance.
- 065. a Il ne m'arrive presque jamais de commérer.  
b. Il m'arrive parfois de commérer un peu.
- 066. a Je me sens libre de laisser voir mes faiblesses devant des amis.  
b. Je ne me sens pas libre de laisser voir mes faiblesses devant des amis.
- 067. a Je devrais toujours assumer la responsabilité des sentiments d'autrui.  
b. Je n'ai pas besoin de toujours assumer la responsabilité des sentiments d'autrui.
- 068. a Je me sens libre d'être moi-même et d'en porter les conséquences.  
b. Je ne me sens pas libre d'être moi-même et d'en porter les conséquences.
- 069. a Je sais déjà tout ce que j'ai besoin de connaître à propos de mes sentiments.  
b. A mesure que le temps passe je continue à connaître de plus en plus mes sentiments.

070. a J'hésite à montrer mes faiblesses devant les étrangers.  
b Je n'hésite pas à montrer mes faiblesses devant des étrangers.
071. a Je ne vais continuer à me développer qu'à la seule condition de porter mes vues sur un but élevé et approuvé par la société.  
b La meilleure façon pour moi de continuer à me développer est d'être moi-même.
072. a J'accepte qu'il y ait des contradictions en moi.  
b Je ne peux pas accepter de contradictions en moi.
073. a L'homme cherche naturellement à collaborer.  
b L'homme cherche naturellement à s'opposer.
074. a Je ris volontiers d'une plaisanterie grivoise.  
b Je trouve rarement drôles les plaisanteries grivoises.
075. a Le bonheur est une contingence dans les relations humaines.  
b Le bonheur est une fin dans les relations humaines.
076. a Je ne me sens libre d'exprimer que des sentiments amicaux à des étrangers.  
b Je me sens libre d'exprimer aussi bien des sentiments amicaux que des sentiments hostiles à des étrangers.
077. a J'essaie d'être sincère mais j'échoue parfois.  
b J'essaie d'être sincère et je suis sincère.
078. a L'intérêt personnel est naturel.  
b L'intérêt personnel n'est pas naturel.
079. a Etre neutre permet à quelqu'un d'évaluer par observation si une relation est heureuse.  
b Etre neutre ne permet pas à quelqu'un d'évaluer par observation si une relation est heureuse.
080. a Pour moi il n'y a pas de différence entre le travail et le jeu.  
b Pour moi, le travail et le jeu s'opposent.
081. a La meilleure façon pour deux personnes de s'accorder c'est qu'elles s'efforcent de se faire plaisir mutuellement.  
b La meilleure façon pour deux personnes de s'accorder c'est que chacune se sente libre de s'exprimer elle-même.
082. a J'ai du ressentiment à propos de choses qui sont passées.  
b Je n'ai pas de ressentiment à propos de choses qui sont passées.



- 083. a Je n'aime que les hommes virils et les femmes féminines.  
b J'aime les hommes et les femmes qui manifestent à la fois de la virilité et de la féminité.
- 084. a Chaque fois que je le peux, je fais tous les efforts pour éviter les situations embarrassantes.  
b Je ne fais pas beaucoup d'efforts pour éviter les situations embarrassantes.
- 085. a Je rends mes parents responsables d'un bon nombre de mes difficultés.  
b Je ne rends pas mes parents responsables d'un bon nombre de mes difficultés.
- 086. a Je crois qu'on devrait faire le fou qu'en temps et lieu.  
b Je peux faire le fou quand j'en ai le goût.
- 087. a Les gens devraient toujours regretter leurs méfaits.  
b Les gens n'ont pas besoin de toujours regretter leurs méfaits.
- 088. a L'avenir m'inquiète.  
b L'avenir ne m'inquiète pas.
- 089. a La bonté s'oppose nécessairement à la dureté.  
b La bonté et la dureté ne s'opposent pas nécessairement.
- 090. a Je préfère conserver les bonnes choses pour l'avenir.  
b Je préfère profiter des bonnes choses dès maintenant.
- 091. a Les gens devraient toujours maîtriser leur colère.  
b Les gens devraient exprimer leur colère lorsqu'ils la sentent légitime.
- 092. a Celui qui a une vie spirituelle authentique est parfois sensuel.  
b Celui qui a une vie spirituelle authentique n'est jamais sensuel.
- 093. a Je suis capable d'exprimer mes sentiments même s'ils sont susceptibles d'entraîner des conséquences indésirables.  
b Je suis incapable d'exprimer mes sentiments s'ils sont susceptibles d'entraîner des conséquences indésirables.
- 094. a J'ai souvent honte de certaines émotions que je sens bouillonner en moi.  
b Je n'ai pas honte de mes émotions.

- 095. a J'ai déjà eu des expériences mystérieuses ou des expériences extatiques.  
b. Je n'ai jamais eu d'expériences mystérieuses ou d'expériences extatiques.
- 096. a Je suis orthodoxe sur le plan religieux.  
b. Je ne suis pas orthodoxe sur le plan religieux.
- 097. a Je suis exempt de tout culpabilité.  
b. Je ne suis pas exempt de tout culpabilité.
- 098. a J'ai de la difficulté à concilier la sexualité et l'amour.  
b. Je n'ai pas de difficulté à concilier la sexualité et l'amour.
- 099. a J'aime bien le détachement et la solitude.  
b. Je n'aime pas le détachement et la solitude.
- 100. a Je me sens engagé face à mon travail.  
b. Je ne me sens pas engagé face à mon travail.
- 101. a Je peux exprimer de l'affection sans me soucier de savoir si elle me sera rendue.  
b. Je ne peux exprimer de l'affection qu'à la condition d'être certain qu'elle me sera rendue.
- 102. a Vivre en fonction de l'avenir est aussi important que de vivre en fonction du moment présent.  
b. Il n'y a que vivre en fonction du moment présent qui soit important.
- 103. a Il est préférable d'être soi-même.  
b. Il est préférable d'être populaire.
- 104. a Il peut être mauvais de souhaiter et d'imaginer.  
b. Il est toujours bon de souhaiter et d'imaginer.
- 105. a Je passe la majeure partie de mon temps à me préparer à vivre.  
b. Je passe la majeure partie de mon temps à vivre effectivement.
- 106. a On m'aime parce que je manifeste de l'amour.  
b. On m'aime parce que je suis aimable.
- 107. a Lorsque je m'aimerai vraiment moi-même, tout le monde m'aimera.  
b. Lorsque je m'aimerai vraiment moi-même, il y aura encore des gens qui ne m'aimeront pas.

108. a Je peux laisser les autres me contrôler.  
b Je peux laisser les autres me contrôler si je suis sûr qu'ils ne me contrôleront pas indéfiniment.
109. a Les gens, tels qu'ils sont, m'ennuient parfois.  
b Les gens, tels qu'ils sont, ne m'ennuient pas.
110. a Travailler pour l'avenir donne à ma vie sa signification première.  
b Ma vie ne prend son sens que dans la mesure où l'avenir est en continuité avec le présent.
111. a Je me conforme entièrement à la devise: " Ne perdez pas votre temps".  
b Je ne me sens pas contraint par la devise: " Ne perdez pas votre temps".
112. a Ce que j'ai été dans le passé détermine le type de personne que je serai.  
b Ce que j'ai été dans le passé ne détermine pas nécessairement le type de personne que je serai.
113. a Ma façon de vivre dans le "ici et maintenant" a de l'importance pour moi.  
b Ma façon de vivre dans le "ici et maintenant" n'a que très peu d'importance pour moi.
114. a J'ai déjà vécu une expérience où la vie me semblait tout simplement parfaite.  
b Je n'ai jamais vécu une expérience où la vie me semblait tout simplement parfaite.
115. a Le mal provient de l'échec de nos efforts pour être bon.  
b Le mal, partie intrinsèque de la nature humaine, s'oppose au bien.
116. a Une personne peut transformer complètement sa nature fondamentale.  
b Une personne ne peut jamais transformer sa nature fondamentale.
117. a J'ai peur d'être tendre.  
b Je n'ai pas peur d'être tendre.
118. a Je m'affirme et je suis sûr de moi.  
b Je ne m'affirme pas et je ne suis pas sûr de moi.

119. a. Les femmes devraient faire confiance et se soumettre.  
b. Les femmes ne devraient pas faire confiance et se soumettre.
120. a. Je me vois comme les autres me voient.  
b. Je ne me vois pas comme les autres me voient.
121. a. C'est une bonne idée que de penser à sa plus grande aptitude.  
b. Celui qui pense à sa plus grande aptitude devient prétentieux.
122. a. Les hommes devraient s'affirmer et être sûrs d'eux-mêmes.  
b. Les hommes ne devraient pas s'affirmer et être sûrs d'eux-mêmes.
123. a. Je suis capable de prendre le risque d'être moi-même.  
b. Je ne suis pas capable de prendre le risque d'être moi-même.
124. a. Je sens le besoin de toujours faire quelque chose d'important.  
b. Je ne sens pas le besoin de toujours faire quelque chose d'important.
125. a. Mes souvenirs me font souffrir.  
b. Mes souvenirs ne me font pas souffrir.
126. a. Les hommes et les femmes doivent et se soumettre (céder) et être sûrs d'eux-mêmes.  
b. Les hommes et les femmes ne doivent pas et se soumettre (céder) et être sûrs d'eux-mêmes.
127. a. J'aime prendre une part active à des discussions vives.  
b. Je n'aime pas prendre une part active à des discussions vives.
128. a. Je me suffis à moi-même.  
b. Je ne me suffis pas à moi-même.
129. a. J'aime m'isoler des autres pour des périodes de temps prolongées.  
b. Je n'aime pas m'isoler des autres pour des périodes de temps prolongées.
130. a. Je joue toujours franc-jeu.  
b. Il m'arrive de tricher un peu.
131. a. Parfois, je me sens en colère au point de vouloir détruire ou blesser autrui.  
b. Je ne me sens jamais en colère au point de vouloir détruire ou blesser autrui.

132. a Je me sens sûr de moi et en sécurité dans mes relations avec autrui.  
b Je ne me sens ni sûr de moi et ni en sécurité dans mes relations avec autrui.
133. a J'aime m'isoler des autres temporairement.  
b Même temporairement je n'aime pas m'isoler des autres.
134. a Je suis capable d'accepter mes erreurs.  
b Je suis incapable d'accepter mes erreurs.
135. a Il y a des gens que je considère comme stupides et peu intéressants.  
b Je ne trouve jamais personne qui soit stupide et peu intéressante.
136. a Je regrette mon passé.  
b Je ne regrette pas mon passé.
137. a Le fait d'être moi-même aide les autres.  
b Le simple fait d'être moi-même n'aide pas les autres.
138. a J'ai déjà vécu des moments de bonheur intense où j'ai senti que je vivais une sorte d'extase ou de béatitude.  
b Je n'ai jamais vécu de moment de bonheur intense où j'ai senti que je vivais une sorte d'extase ou de béatitude.
139. a Les gens ont en eux un instinct qui les pousse à faire le mal.  
b Les gens n'ont pas en eux un instinct qui les pousse à faire le mal.
140. a L'avenir m'apparaît habituellement plein d'espoir.  
b L'avenir m'apparaît souvent sans espoir.
141. a Les gens sont à la fois bon et mauvais.  
b Les gens ne sont pas à la fois bon et mauvais.
142. a Mon passé est un tremplin pour l'avenir.  
b Mon passé est un handicap pour l'avenir.
143. a "Tuer le temps" est un problème pour moi.  
b "Tuer le temps" n'est pas un problème pour moi.
144. a Pour moi, le passé, le présent et le futur forment une continuité pleine de sens.  
b Pour moi, le présent est une île qui n'a aucun lien avec le passé et le futur.

- 145. a Mon espoir dans l'avenir repose sur le fait d'avoir mes amis.  
b Mon espoir dans l'avenir ne repose pas sur le fait d'avoir des amis.
- 146. a Je peux aimer les gens sans avoir à les approuver.  
b Je ne peux aimer les gens qu'à la condition de les approuver.
- 147. a Les gens sont foncièrement bons.  
b Les gens ne sont pas foncièrement bons.
- 148. a L'honnêteté est toujours la meilleure ligne de conduite.  
b Il arrive que l'honnêteté ne soit pas la meilleure ligne de conduite.
- 149. a Je peux me sentir à l'aise devant un rendement qui n'atteint pas la perfection.  
b Je me sens mal à l'aise devant tout ce qui n'est pas un rendement parfait.
- 150. a En autant que j'ai confiance en moi, je peux triompher de n'importe quel obstacle.  
b Même si j'ai confiance en moi, je ne peux pas triompher de tous les obstacles.

## APPENDICE B

### Lettre de présentation du questionnaire



Trois-Rivières, le 5 mai 1992

Madame, Monsieur,

Nous aimerions avoir votre collaboration dans le cadre d'un mémoire de maîtrise qui porte sur l'épuisement professionnel chez les intervenants sociaux et les cadres du CSSMM.

Comme on le sait, ce problème touche particulièrement les gens oeuvrant dans les services à l'enfance en difficultés.

Vous recevrez sous pli un questionnaire démographique, le questionnaire sur l'épuisement professionnel de C. Maslach ainsi que le questionnaire d'orientation personnelle de E.L. Shostrom.

Il nous serait très utile que vous répondiez aux questionnaires ci-joints. Ces questionnaires dans l'ensemble ont une durée d'environ 40 minutes. Nous vous assurons une entière confidentialité sur les renseignements que vous nous fournirez.

Une fois complétés, veuillez nous retourner les questionnaires dans l'enveloppe de retour ci-jointe.

Nous vous remercions de votre collaboration.

Isabelle Lavolette  
étudiante en psychologie  
Université de Trois-Rivières

Jacques Rousseau  
Professeur en psychologie  
Université de Trois-Rivières.



## APPENDICE C

### Lettre de rappel



Trois-Rivières, le 29 juin 1992

Madame, Monsieur,

Il y a quelques semaines, nous vous avons fait parvenir des questionnaires traitant de l'épuisement professionnel. Nous demandons votre collaboration pour répondre au questionnaire ainsi que pour le distribuer aux intervenants de votre points de service.

La fin de la cueuillette de données approche et nous vous serions reconnaissants de bien vouloir rappeler à ceux qui n'ont pas répondu que nous comptons sur leur participation afin de commencer le plus tôt possible nos analyses statistiques.

Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.

Isabelle Laviolette  
étudiante en psychologie  
Université de Trois-Rivières

Jacques Rousseau  
Professeur en psychologie  
Université de Trois-Rivières.

## RÉFÉRENCES

Alain, M., & Gévry, M. (1986). Maslach Burnout Inventory. Traduction française, Consulting Psychologist Press Inc. Palo Alto CA.

Arches, J. (1991). Social structure, burnout, and job satisfaction. Social Work, 36(3), 202-206.

Bourgeault, D., & Meloche, M. (1981). Le burnout ou mourir d'épuisement comme un caméléon sur une jupe écossaise. Intervention, 61, 58-67.

Brunet, L. (1985). Stress et burn-out chez les enseignants (es). Document inédit. Université de Montréal.

Burke, R.J., Shearer, J., & Deszca, E. (1984). Correlates of burnout phases among police officers. Group and organization studies, 9(4), 451-466.

Burrow, T.M.O. (1982). Stress and the medical profession: doctors are people too. Journal of holistic medicine, 4(1), 68-79.

Burwick, S., & Knapp, R.R. (1991). Advances in research using the Personal Orientation Inventory. Journal of social Behavior and Personality (handbook of self-actualization), 6 (5), 339-344.

Cherniss, C. (1980). Professional Burnout in the Human Organization. New York: Praeger.

- Crombez, J.C., Gascon, L. Legace, M.L., Pilic, I., Plante, G., Fontaine, J.G. (1985). Le burn-out ou syndrome d'épuisement professionnel. L'Union médicale du Canada, 114, 176-181.
- Damm, V.J. (1969). Overall measures of self-actualization derived from the Personal Orientation Inventory. Educational and Psychological Measurement, 29, 977-981.
- Daley, M.R. (1979). "Burnout": smoldering problem in protective services. Social Work, 24(6), 375-379.
- Dato, R. (1982). The psychodynamics of corporate burnout. Stress 3(1), 5-7.
- Dion, G. (1989). Le burnout chez les éducatrices en garderie: proposition d'un modèle théorique. Apprentissage et Socialisation, 12 (4), 205-213.
- Edelwich, J., Brodsky, A. (1980). Burn-out. Stages of disillusionnement in the helping professions. New-York: Human Sciences Press.
- Eisenstat, R.A., Felner, R.D. (1984). Toward a Differentiated View of Burnout: Personal and Organizational Mediators of Job Satisfaction and Stress. American Journal of Community Psychology, 12 (4), 411-430.
- Fontaine, F. (1990). Epuisement professionnel, deuil pathologique et désordre de la personnalité. Thèse de doctorat inédite, Université de Montréal.
- Fontaine, F, Kiely, C. (1988). Le burn-out. L'âme en deuil de son idéal. Nursing Québec, 8(5), 18-24.

- Freudenberger, H.J., North, G. (1985). Le burn-out chez la femme. Montréal: Les Editions La Presse. (1988). .
- Freudenberger, H.J., Richelson, G. (1980). Burn-out: the high cost of high achievement, New-York: Anchor Press.
- Fuqua, R., & Couture, K. (1986). Burnout and Locus of Control in Child Day Care Staff. Child Care Quarterly, 15(2), 98-109.
- Gévry, M. (1987). L'épuisement professionnel dans le secteur des services humains. Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Trois-Rivières.
- Gévry, M., & Alain, M. (1988). L'épuisement professionnel dans le secteur des services humains. Intervention, 80, 60-65.
- Goldstein, K. (1939). The organism. New-York: American Book Company.
- Golembiewski, R.T., & Munzenrider, R. (1988). Phases of Burnout: Developments in Concepts and Applications. New York: Praeger.
- Hamberger, L.K., & Vaughn-Stone, G. (1983). Burnout prevention of human service professionals: proposal for systematic approach. Journal of holistic medicine, 5(2), 149-162.
- Ilardi, R.L., May, W.T. (1968). A reliability study of Shostrom's Personal Orientation Inventory. Journal of Humanistic Psychology, 8, 68-72.
- Jackson, S.E., Schuler, R.S. (1983). Preventing employee burnout. Personnel, 58-68.

- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: a review of the empirical evidence. Canadian Psychology/Psychologie Canadienne, 29(3), 284-297.
- Keller, K.L. (1982). Burnout in baccalaureate nursing students as it relates to self-actualization. Thèse de doctorat inédite, University of Southern California
- Klavetter, R.E., Mogar, R.E. (1967). Stability and internal consistency of a measure of self-actualization. Psychological Reports, 21, 422-424.
- Knapp, R.R. (1976) Handbook for the Personal Orientation Inventory. San Diego, California: Edits.
- Lambert, P. (1983). L'étude du phénomène de l'épuisement professionnel chez le personnel des unités de soins palliatifs. Mémoire de maîtrise inédit, Université de Montréal.
- Larouche, L.M. (1985). Approche globale du burn-out, ou syndrome d'épuisement professionnel. Annales médico-psychologique, 143 (7), 605.
- Lebigot, F. Lafont, B. (1985). Psychologie de l'épuisement professionnel. Annales médico-psychologique, 143(8), 769-775.
- Le Breton, I. (1986). Le rôle des facteurs psychosociaux dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail: le cas du burnout ou de l'épuisement professionnel. Document inédit. HEC.
- Leiter, M. (1991a). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. Journal of organizational behavior, 12, 123-144.

- Leiter, M. (1991b). The dream denied: professional burnout and the constraint of human service organization. Canadian Psychology/Psychologie canadienne, 32(4), 559-561.
- Loevinger, J. (1976). Ego Development. San Francisco: Jossey Bass.
- Mac Bride, A. (1983). La dépression d'épuisement: phénomène possible? Probable? Inévitable? Santé mentale du Canada, 31(1), 2-22.
- Malanowski, J.R. (1981). A Study of the relationships among burnout (stress), Personal Orientation, and demographic variables of teachers. Thèse de doctorat inédite, Bowling Green State University.
- Malanowski, J.R., & Wood P.H. (1984). Burnout and self-actualization in public school teachers. The Journal of Psychology, 117, 23-26.
- Maslach, C. (1982). Burnout: the cost of caring, New Jersey: Prentice Hall.
- Maslach, C. (1987). Burnout Research in the Social Services: A critique. Burnout among social workers. The Haworth Press Inc.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981). Maslach burnout inventory: manual. Palo Alto. CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach .C., & Jackson, S.E. (1984). Burnout in organizational settings. Applied Social Psychology Annual, 5, 133-153.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). Maslach burnout inventory: manual (2e ed.). Palo Alto. CA: Consulting Psychologist Press.



Maslow, A. (1970). Motivation and personality (2e ed.). New York: Harper & Row.

Maslow, A. (1972). Vers une psychologie de l'être, France: Librairie Arthème Fayard.

Mc Intyre, T.C. (1984). The relationship between locus of control and teacher burnout. British journal of Educational Psychology, 54, 235-238.

Ménard, A. (1989). Impact d'une formation expressive à la relation d'aide et à la communication sur le niveau d'actualisation de soi chez des infirmières (ers). Mémoire de maîtrise inédit, Université du Québec à Trois-Rivières.

Organowski, J.L. (1983). The relationship between burnout, somatic complaints and illnesses and levels of self-actualization of registered nurses in Columbus, Ohio. Thèse de doctorat inédite, Ohio State University.

Pines, A.M., Aronson, E., Kafry, D. (1982). "Burnout". Se vider dans la vie et au travail. Québec: Actualisation idh inc., Edition Le jour.

Rogers, C., Kinget, M. (1962). Psychothérapie et relations humaines, Louvain, Publication universitaires.

Rotter, J.B. (1966). Generalized expectencies for internal versus external locus of control of reinforcement, Psychological Monographs, 80.

Russell, D.W., Altamaier, E., Velzen, D.V. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. Journal of Applied Psychology, 72(2), 269-274.

Saint-Arnaud, Y. (1974). La Personne humaine. Québec: Les Editions de l'Homme.

Savoie, A. (1983). Le stress au travail: mesures et prévention. Québec: Agence d'Arc Inc.

Schwab, R.L., Iwanicki, E.F. (1982). Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. Educational Administration Quaterly, 18, 60-74.

Shostrom E.L. (1963). An Inventory for the measurement of self-actualization. Educational and Psychological Measurement, 14 (2), 207-218.

Shostrom, E.L. (1964). An inventory for the meaurement of self-actualization. Educational and Psychological Measurement, 24 (2), 207-218.

Shostrom, E.L. (1966,). Manual for the Personal Orientation Inventory (POI): An Inventory for the measurement of self-actualization. San Diego: Educational and Industrial Testing Service, 1974.

Shostrom, E.L. (1967). Man, the manipulator: the inner journey from manipulation to actualization. New York: Abingdon.

Shostrom, E.L. (1973). Comment on a test review: The Personal Orientation Inventory. Journal of Counseling Psychology, 20 (5), 479-481.

Tosi, D.J., Lindamood, A. (1975). The Measurement of self-actualization: A critical review of the Personal Orientation Inventory. Journal of Personality Assessment, 39 (3), 215-224.

Tremblay, B. (1968). Les caractéristiques de la personne et du comportement du professeur de niveau collégial favorisant un apprentissage existentiel par l'étudiant. Thèse de doctorat inédite, Université de Montréal.

Wise, G.W., & Davis, J.E. (1975). The Personal Orientation Inventory: Internal consistency, stability, and sex differences. Psychological Reports, 36, 847-855

Yancik, R. (1984). Sources of work Stress for hospice staff. Journal of psychosocial oncology, 2 (2), 19-35.